سُلطانُ اللغةِ



» هذا الكتاب :

- يكشف عن القيمة الكبرى للغة في حياتنا.
- يبين كيفية الاستفادة من طاقات اللغة العظيمة لنجاح الفرد والمجتمع.
- يقدم قواعد النجاح اللغوي ، وسمات الأسلوب الناجح ، وصبغات الأساليب.
- وغير هذا كثير وكثير .

تأليف


أ.د محمد بن ناصر الشهري

جامعة الملك سعود - الرياض







الطبعة الأولى 1433 - 2012

سلطان اللغة

تأليف

أ.د. محمد بن ناصر الشهري
جامعة الملك سعود بالرياض

مدار الوطن للنشر

ح محمد ناصر علي الشهري، ١٤٣٣هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الشهري، محمد ناصر علي

سلطان اللغة/ محمد ناصر علي الشهري - الرياض، ١٤٣٣هـ.

١٦٠ ص؛ ١٤×٢١سم

ردمك: ٤- ٩٩٩٢- ٠٠- ٦٠٣- ٩٧٨

١- اللغة العربية أ- العنوان

ديوي ٤١٠ ١٤٣٣/٤٤٥١

رقم الإيداع: ١٤٣٣/٤٤٥١

ردمك: ٤-٩٩٩٢-٠٠-٦٠٣-٩٧٨

الطبعة الأولى

١٤٣٣هـ/٢٠١٢م



هاتف: ٠٠٩٦٦١٤٧٩٢٠٤٢ (٥ خطوط)

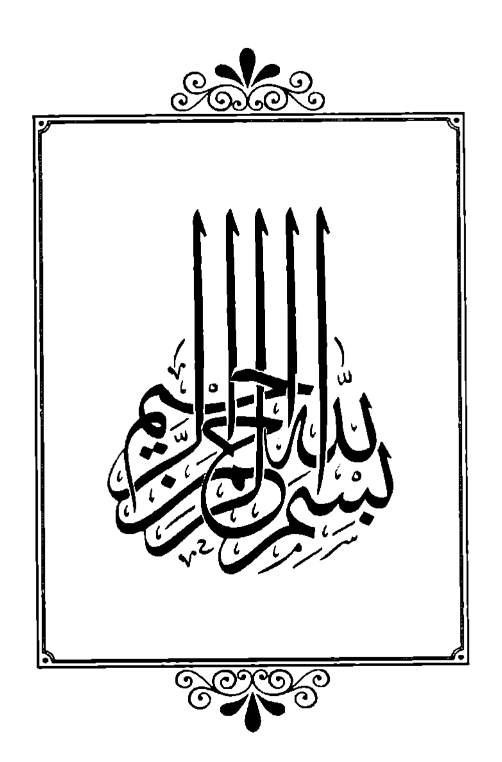
فاكس: ٠٠٩٦٦١٤٧٢٣٩٤١

الموقع على الإنترنت:

www.madaralwatan.com

البريد الإلكتروني:

pop@madaralwatan.com


بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة:

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله، أما بعد:

فإن هناك كائنًا هائلًا في حياتنا له أكبر الأثر في أحداثها ومسيرتها، في نجاحها أو إخفاقها، منه يتحقق كثير من سعادتنا ونجاحنا، وبسببه يحصل معظم شقائنا وتعاستنا وإخفاقنا، قل من يتنبه لأهميته وخطورته، ألا وهو اللغة! وما أدراك ما اللغة!!

إن اللغة (الكلام) من أهم خصائص الإنسان التي ركبها الله ﷻ فيه، وهي من أبرز ما يميزه عن غيره من المخلوقات الأخرى التي تشاركه العيش على هذا الكوكب، وذلك أن لكل نوع من المخلوقات وسيلته الخاصة به التي يستطيع بها أفراد ذلك النوع من المخلوقات التفاهم فيما بينها، والتي تكاد تكون في معظمها مما لا يفهمه الإنسان، كما بين ذلك ربنا -تبارك وتعالى- في كتابه الكريم فقال سبحانه: ﴿وَإِن مِّن شَيْءٍ إِلَّا يُسَبِّحُ بِحَمْدِهِ وَلَٰكِن لَّا تَفْقَهُونَ تَسْبِيحَهُمْ﴾ [الإسراء:٤٤]، ولكن مع ذلك كله فلغة الإنسان التي وهبه الله ﷻ بلا شك تمثل أعلى وأسمى وسيلة للتواصل والتفاهم، بحيث لا تدانيها وسيلة أخرى من وسائل التفاهم لدى المخلوقات الأخرى، وقد جلى الله -تبارك وتعالى- هذه الحقيقة بقوله -سبحانه وتعالى-: ﴿الرَّحْمَٰنُ ۝١ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝٢ خَلَقَ الْإِنسَانَ ۝٣ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ﴾ [الرحمن:١-٤].

والمراد باللغة هنا اللغة بمعناها الشامل، فهي لا تقتصر على اللغة المنطوقة فحسب، بل إنها أوسع من ذلك، فهي تشمل كذلك لغة الجسد، مثل حركات الوجه بما فيه من العينين، والشفتين، والجبين، وحركة الرأس، والكتفين، واليدين، والإشارة بحركات الأصابع، و نحو هذا.

ومما يجدر التنبيه عليه ابتداءً أنه سيرد في هذا الكتاب ألفاظ وعبارات مخالفة لما تعارف عليه المتخصصون في دراسة اللغة العربية بعلومها المختلفة من ألفاظ ومصطلحات، وذلك لأن الغرض من تأليف الكتاب أن يستفيد منه جمهور القراء -فضلا عن المتخصصين- فلذلك لم أتقيد بالمصطلحات العلمية في بعض المواضع رغبة في تسهيل فهم المعنى المراد، وذلك لأن اللغة المتخصصة بألفاظها ومصطلحاتها لا يتسنى فهمها لكل أحد، ولهذا حاولت تسهيل ألفاظ هذا الكتاب ومصطلحاته وعباراته قدر الاستطاعة.

الفرق بين اللغة والكلام:

يكثر ورود لفظ اللغة ولفظ الكلام على الألسنة، وكثير من الناس لا يعرفون الفرق بينهما، ولذلك سأذكر الفرق بينهما هنا بطريقة واضحة ومختصرة:

فالفرق بينهما أن الكلام عمل يقوم به المتكلم، واللغة هي الإطار والحدود لهذا العمل، والكلام سلوك يمارسه المتكلم، واللغة معايير هذا السلوك وضوابطه، والكلام يحسُّ ويُدْرَك بالسمع نطقًا، وبالبصر أو اللمس كتابةً، واللغة تدرك وتفهم بالتأمل والتفكر في الكلام، والكلام قد يكون فرديًا، ولكن اللغة لا تكون إلا اجتماعية.

اللغة وظيفتها وأهميتها

إن الوظيفة الرئيسة للغة إنما هي البيان عما يريد المتكلم أو الكاتب، والبيان نوعان:

النوع الأول: البيان بالمعنى المعتاد في صورته البسيطة، كالتعبير -الإبانة- عن الحاجات العادية اليومية، كالتعبير عن الحاجة للطعام والشراب، والسؤال عن الحال، وطلب المشتريات، والأحاديث العملية لإدارة الحياة اليومية العادية.

والنوع الثاني: البيان في صورته العليا، وهو المقصود هنا في حديثنا عن أهمية اللغة، وهو القدرة على التأثير في الآخرين، وذلك بتمكن الإنسان من الإبانة عن مواقفه وآرائه وحاجاته ومقاصده بقوة ووضوح، بأسلوبٍ راقٍ ورائعٍ وجميلٍ، مدعمًا بوضوح الحجج وقوتها، وطريقة إيرادها، وحسن الاستدلال، ودفع الشكوك والريب عن النفس، وبيان صحة الموقف والدعوى، وإقناع الآخرين بقوة الحجة وبراعة الأسلوب، وجمال الألفاظ، ودقة العبارات، ونفاذ تأثيرها، وحسن العرض، وجودة البرهنة، مما يؤدي إلى التأثير في الآخرين بإقناعهم، وجعلهم يتقبلون ما يسمعون، وإزالة ما لديهم من التردد والشكوك والمعاندة والرفض والمخالفة، أو إسكاتهم عندما يظهر عجزهم عن مواجهة صاحب هذا المستوى العالي من البيان.

والأدوات الأساسية التي يحتاجها المتكلم للوصول إلى ذلك المستوى كثيرة، ولعل هذا الكتاب سيكشف عن أبرزها إن شاء الله تعالى.

أهمية اللغة:

كثير من الناس لا يتصورون القيمة الكبيرة للغة التي يمكن أن يفيد منها أي إنسان فائدة عظيمة في مختلف شؤون حياته، والسبب في عدم حصول هذا الإدراك هو التعوُّد والإلفة للغة والكلام، فالإنسان منذ صغره يبدأ بتعلم اللغة من بيئته التي تحيط به، ثم يألفها شيئا فشيئًا، وعند ذلك لا يصبح الإنسان -عادة- يفكر في أمر اللغة بالشكل المطلوب، ولذلك يوجد هذا الاستغراب لدى كثير من الناس عند الحديث عن أهمية شأن اللغة، وخطورة دورها، وأهميته الكبيرة في مجريات الحياة.

وانطلاقًا من هذا فلعل هذا الكتاب سيبين أهمية شأن اللغة في الحياة الخاصة والعامة، ويجلي مسيس الحاجة إلى الاهتمام بِشأنها، ويوضح جوانب الضرورة التي تدعو إلى الاهتمام بتطوير المتحدث لمستواه اللغوي، بغية الارتقاء به إلى درجات كبيرة من الجودة والإتقان -لأي مستوى من مستويات اللغة، سواء أكان بالفصحى (الرسمية) أم بالعامية (الدارجة أم بخليط منها)- حتى يحقق أعلى قدر ممكن من النجاح في علاقاته مع الآخرين، وفي قضاء حاجاته بسهولة، ويتخلص من كثير من المشكلات والعقبات التي يواجهها في حياته، والتي تسبب انعكاسًا سلبيًا على حالته النفسية والفكرية، بل وحتى على صحته الجسدية، وعلى علاقاته الاجتماعية، وعلى مجريات حياته بشكل عام.

والأسباب التي تجعل الاهتمام بأمر اللغة ضرورة حيوية (حياتية) أسباب كثيرة، وسأذكر هنا أبرز هذه الأسباب، فمنها:

١ - أن اللغة أعظم وسيلة للتواصل بين مستعملي اللغة -أيّ لغة، وبأي مستوى- وأبرز طريقة للتعبير عن الحاجات، والأفكار، والمشاعر، والمقاصد، إضافة إلى كونها أهم وسيلة للتعلم، ونقل العلوم، ونقل التراث، وربط الحاضر بالماضي، وحفظ العلوم، وتوثيق العهود والعقود، ووضع القواعد واللوائح والأنظمة، إلى غير ذلك من الفوائد العظيمة التي تتحقق من خلال اللغة.

ومن خلال ما تقدم -وغيره- فإن لقائل أن يقول: إن هذا الكلام تحصيل حاصل، وما الغرابة في ذلك؟ فأنت لم تأت بشيء جديد! فأقول له: إن كل ما تقدم الإشارة إليه -وغيره- يمكن أن يؤدَّى بأي مستوى من مستويات اللغة: من جيد أو ضعيف، فصيح أو عامي، بل وبأي لغة، ولكن هذا ليس هو المقصود هنا؛ بل المقصود في هذا الكتاب هو إيضاح أنه كلما كان الأسلوب يؤدَّى بأعلى وأرقى صورة ممكنة كان ذلك أدعى لحصول النجاح والفائدة والأثر على أكمل صورة، وعلى أتمِّ وجه كما سيتبين في هذا الكتاب، وهذا مطلب ملح في هذا العصر على وجه الخصوص، الذي ارتقى فيه لدى كثير من الناس العلم والفهم والذوق والثقافة والوعي والحساسية الشعورية تجاه الأشياء، وذلك على ما يأتي تفصيله إن شاء الله تعالى.

ولست أقصد هنا أنه يجب أن يكون الأسلوب المستعمل مؤدى

باللغة العربية الفصحى (الرسمية) فقط -كما قد يتبادر لأذهان البعض- فهذا وإن كان مطلوبا إلا أن المراد هنا أن المتحدث يمكنه أن يعبر بالأسلوب المناسب بأي مستوى من مستويات اللغة، سواء أكان بالعربية الفصحى، أم بالعامية، أم بخليط منهما. ولكل من المستويات المذكورة المجال المناسب لاستعماله، بحيث يجب على المتحدث أن يتقيد بالاستعمال الصحيح لكل مستوى منها في مجالاته المناسبة، دون خلط أو تداخل.

٢- أنَّ معظم الإشكالات التي تحصل بين الناس يعد من أبرز أسبابها وجود خلل في اللغة، إما لدى المتحدث وإما المتلقي وإما لديهما جميعا، فقد يكون الخلل من المتحدث (المرسِل) بسبب قصوره في بيان مراده واضحًا جليًا محددًا لدى المتلقي (المستقبل) فعندها يحصل الإشكال من سوء الفهم، مما قد ينتج عنه فوات مصلحة، أو عدم النجاة من محذور، أو حصول خلاف أو شجار، أو شحناء، أو خصام، أو أعظم من ذلك وهو الصراع والاقتتال، وربما ذهب ضحية ذلك أنفس بريئة.

وقد يكون الخلل موجودًا لدى المستقبل (الموجه له الكلام) حيث قد يحصل منه عدم فهم لمراد المتحدث بشكل جيد، إما لضعف سمعه، وإما لجهله، وإما لقصور ثقافته، وإما لاختلاف لهجته، أو بيئته، وإما لانشغال باله بشيء ما، وإما لوجود ضوضاء.أو ضجيج حوله لم يسمع بسببها بشكل جيد، وإما لشرود ذهنه، وإما لغير ذلك من الأسباب. مما ينتج عنه سوء في الفهم، وهذا ما يؤدي لحصول إشكالات كثيرة يصعب حصرها في كثير من الأحيان.

٣- أنَّ إجادة اللغة تحدثًا وقراءةً وكتابةً وفهمًا وتوظيفًا، أو إجادة أحد هذه الجوانب على الأقل من أهم عوامل نجاح الإنسان بشكل عام، وهي من أبرز مقومات نجاح كثير من المشهورين، حيث إن هؤلاء المشهورين يتمتعون عادة بقدر كبير من التأثير في الآخرين بواسطة اللغة (الكلام) وذلك لامتلاكهم أهم عناصر البراعة في الحديث، من الأساليب الجذابة، والكلمات الجميلة، والتراكيب الرائعة، والمعاني المؤثرة، والصياغة البديعة المحكمة، مما يجعل تأثير طرحهم في الآخرين عميقًا وواسعًا وعظيمًا.

وذلك لأن اللغة هي وسيلة الاتصال بين هؤلاء المشهورين وجمهورهم، وليست وسيلة أخرى كالإجبار بالقوة، أو دفع المال أو غيره من المغريات، لا لا، بل اللغة هي الوسيلة الرئيسة الجاذبة لأفئدة الآلاف أو الملايين وأرواحهم للاستماع والإنصات لحديث هؤلاء، على اختلاف أنواع الحديث: نثر، أو شعر، وعلى اختلاف أجناس هذه الأنواع: خطبةً، مقالةً، محاضرةً، كتابًا، قصةً، روايةً، حديثًا عاديًا، إعلانًا...، إلخ. فهذه الوسيلة الرئيسة في استقطاب هذا الجمهور العريض إنما هي بالدرجة الأولى اللغة البارعة الرائعة، التي يعبرون بها باقتدار كبير عما يريدون إيصاله للمخاطبين من مضامين مختلفة بمهارة وإتقان.

هذا، وقد حفلت الساحة العربية والإسلامية على وجه الخصوص -في العصر الحديث- بنماذج رائدة من المبدعين في استعمال اللغة بصور رائعة، جعلت لهم جمهورًا حاشدًا جدًا، ومن أبرز الأسماء التي يمكن الإشارة إليها في هذا المجال -على سبيل التمثيل لا الحصر-:

أ- العالم الأديب اللغوي: الشيخ على الطنطاوي -رحمه الله- في مؤلفاته، وفي برامجه الإذاعية والتلفازية، ومنها برنامجه التلفازي الشهير (نور وهداية) والذي استمر تقديمه له بنجاح في التلفزيون السعودي مدة تزيد على خمس وعشرين سنةً متواصلة، وهو ما يُعد إنجازًا عظيمًا في دنيا الإعلام.

ب- الداعية الإسلامي المشهور: أحمد القطان، الذي طبقت شهرته الآفاق، لبراعته في الإلقاء، حيث بلغت أشرطة التسجيل لإنتاجه كل الآفاق.

ج- الشيخ الدكتور سعيد بن مسفر القحطاني، ذو الأسلوب البارع الأخاذ، والذي اشتهر بأنه يستلُّ الابتسامة من أفواه سامعيه بكل مهارة، مما مهد لحصول التأثير الكبير لحديثه لدى المستمعين له من جمهوره العريض.

د- الشيخ الدكتور عائض بن عبد الله القرني، الذي ملك الألباب بسحر أسلوبه الفريد، فأصبح جمهوره لا يكادون يحصون عددًا.

هـ- الشيخ الدكتور محمد بن عبد الرحمن العريفي، الذي حقق شهرة واسعة في وقت وجيز، لبراعته في الحديث، حيث يمتلك متانة الأسلوب وتكامله وإتقانه.

و- الدكتور طارق السويدان، الذي جذب الألوف المؤلفة بأسلوبه الرائع والبديع في الإلقاء.

ز- الدكتور غازي القصيبي، الذي جذب بأسلوبه المؤثر شعرًا ونثرًا الجماهير الغفيرة.

وغير هؤلاء كثير وكثير.

٤- أنَّ النجاح اللغوي يحقق للإنسان قدرًا كبيرًا من الشعور بوجود الذات ورفعتها، ويوجد له درجة عالية من الارتياح، والشعور بالسعادة، والثقة بالنفس، والإحساس بالقيام بدورٍ ما في هذه الحياة، لكونه يجعل الإنسان يشعر بأنه قد تمكن من إيصال صوته ورسالته وفكرته ورأيه للآخرين، وتمكَّن من التعبير عما بداخله تجاه ما يراه وما يشعر به بصورة ناجحة، وبخاصة إذا صاحب ذلك نجاحه أيضًا في تغيير الواقع الذي لا يرضى عنه.

وذلك أن الإنسان إذا لم يعبر عن رأيه، وما بداخل نفسه، إما كسلًا وإما عجزًا وإما لعدم تمكنه من ذلك: إما لقهره وإما لسلب حريته، وإما لمصادرة فكره ورأيه، فإنه يظل محتقنًا كئيبًا متألمًا حتى يعبر عما في نفسه بحديثه مع شخص أو أشخاص آخرين، فيخفف مما في نفسه من الألم. اللهم إلا إذا كان كيعقوب -عليه الصلاة والسلام- الذي لم يبث مشاعر الهم والغم التي أحدقت به لغيره من البشر، ولم يكبت مشاعر الحزن والألم أيضًا، وإنما بثَّ شكواه وحزنه إلى الله ﷻ: ﴿ قَالَ إِنَّمَآ أَشۡكُواْ بَثِّي وَحُزۡنِيٓ إِلَى ٱللَّهِ ﴾ [يوسف:٨٦] وكفى به -سبحانه وتعالى- كافيًا ومعينًا.

وقد ذكر كثير من كبار الأطباء النفسيين وغيرهم أن أكثر المرضى إنما يذهبون للطبيب للحديث معه بشرح ما يعانون منه أكثر من رغبتهم في الحصول على الدواء.

نوعا النجاح اللغوي:

النجاح اللغوي نوعان:

النوع الأول: نجاح على المدى القصير، يمكن للإنسان أن يحققه في وقت وجيز، وذلك كأن يكون في لقاء معين مثلا: دعوة، ندوة، دورة، مؤتمر، رحلة، سفر، وليمة، عمل، لقاء أقارب أو أصحاب أو زملاء العمل أو الجيران... إلخ.

والثاني: نجاح على الأمد الطويل البعيد، بحيث يمكن للإنسان أن يحققه في فترة طويلة: أسابيع أو شهور، أو سنوات، أو في مجمل حياته، بحيث يتحقق له كثير مما يرجو، ويسلم ويتخلص من كثير مما يحذر منه ويخشاه.

* * *

كيف نرتقي بالمستوى اللغوي

يمكن للإنسان أن يرتقي بمستوى لغته إلى مستويات عليا من الجودة الإتقان بالدراسة والتعلم والقراءة والبحث والتأمل.

ومن تلك العوامل التي تساعد على هذا الارتقاء بالمستوى اللغوي النظر في الألفاظ وخصائصها، ومعانيها، والفروق اللغوية بينها، والتمرس على استخدام أجودها، وأدقها، وألطفها، وأجملها، وذلك باتباع طرق متعددة، منها:

أ- القراءة الواسعة للأساليب الجميلة الرصينة الراقية البارعة.

ب- دقة الملاحظة والتأمل والتفكير الهادىء المركز في كلام المتكلم وكلام الآخرين.

ج- الاستماع الكثير للمتحدثين البارعين المجيدين، ذوي الأساليب الجذابة الرائعة.

د- الاستعانة بالآخرين، وبخاصة أصحاب الخبرة في تقويمهم للمتكلِّم نفسه.

* * *

فئات المحتاجين للارتقاء بلغتهم

الفئات التي تحتاج التي تحتاج إلى الارتقاء بمستواها اللغوي حاجة ملحة فئات كثيرة، ومن أبرز تلك الفئات:

١- أصحاب الخطاب الجماهيري:

وهم المشاركون في مجريات الحياة بشكل كبير، ولذلك فهم بحاجة ماسة إلى الارتقاء بمستواهم اللغوي، حتى يتمكنوا من إيصال رسالتهم بدقة وتأثير كبير إلى المتلقين، ومنهم:

- العلماء.
- الدعاة إلى الله ﷻ.
- الإعلاميون.
- الخطباء.
- المؤلفون.
- الكتاب.
- الشعراء.
- القصاصون والروائيون.
- المثقفون.

وغيرهم من أصحاب الاتصال بالجماهير بشكل مباشر.

فمما يلزم صاحب الخطاب الجماهيري:

أ- معرفة ثقافة المخاطبين انطلاقًا من انتماءاتهم: قبائل، مناطق، شعوب، أمم، عقائد، ثقافات، فلسفات... إلخ.

ب- معرفة الكلمات، والجمل، والأمثال، والرموز، التي تسيء

للمخاطبين حتى يجتنبها، أو تسرهم فيستعملها ويبرزها؛ حتى يستميل قلوبهم إلى قبول ما يريد إيصاله إليهم.

ج- الحذر من الكلمة أو الجملة المدمرة: وهي الكلمة أو الجملة التي تهدم ما قبلها وما بعدها، لكونها كلمة أو جملة أو عبارة تسبب إساءةً، أو حرجًا، أو انزعاجًا، أو اشمئزازًا للمخاطبين.

د- تجنب المقارنات السيئة: كقول أحد الوعاظ في بدء وعظه في مدينة حارة الجو: «جئتكم من مدينة كذا...، مدينة البرد والأمطار، إلى مدينتكم مدينة الحر والغبار...» مما تسبب في استياء شديد من معظم الحاضرين، مما أفقد تلك الموعظة قيمتها لدى الحاضرين.

٢- أصحاب المناصب الإدارية والوظائف:

ولذلك يتأكد على المسؤولين في المراكز الحساسة، حكومية أو غيرها اختيار متخصصين في هذا المجال، مجال العناية باللغة وإدراك أهمية شأنها، حتى يقوموا بتدقيق الكلمات والعبارات، لتحديد مستوياتها ودلالاتها ومضامينها، ومراتبها، وإيحاءاتها وظلالها، وغير ذلك من خصائص الألفاظ، حتى يتحقق النجاح المأمول بإيصال الرسالة التي يراد إيصالها إلى المتلقين، والبعد عما يخلق نتيجة عكسية للهدف المراد، لأن كلمات أولئك -أصحاب المناصب- وجملهم وتراكيبهم ومجمل كلامهم محسوب إما لهم وإما عليهم، فإذا أحسنوا توظيف لغتهم كانت من أبرز أسباب الإقناع، ونشر الطمأنينة، وتقوية أواصر الوحدة، وجمع الكلمة، وتحقيق الرضا لدى المخاطبين، وإن لم يحسنوا كانت لغتهم سببا في حصول

مشكلات أو مصائب وفتن سيصطلي بلظاها الجميع.

٣- المحاورون:

وذلك لأن وسيلة التواصل الرئيسة بين المتحاورين إنما هي اللغة (الكلام) ولذا يجب على المحاور لكي يكون ناجحًا أن يعتني بترقية مستواه اللغوي، لأن كثيرًا من أسباب فشل الحوار أو المحاور وجود خلل في الجانب اللغوي، إما بضعف أسلوب المحاور، وإما بسبب وجود مشكلات لغوية في الحوار كعدم تحديد المراد بمصطلحات وألفاظ معينة، وإما لعدم تقيد أحد الطرفين أو كلاهما بأُسس المحادثة الناجحة، كما سيتضح من خلال هذا الكتاب -إن شاء الله تعالى-.

٤- أصحاب الأنشطة التجارية:

- الشركات
- التجار
- الفنادق
- الأسواق
- المستشفيات
- المطاعم

حتى يتمكن هؤلاء من تحقيق أمور رئيسة من خلال تواصلهم مع جمهورهم، ومن هذه الأمور:

أ- استمالة الجمهور إلى هذه القطاعات.

ب- تحقيق قدر كبير من الشعور بالرضى لدى الجمهور.

ج- جودة التعريف والدعاية لتلك المؤسسات، وتوضيح حقيقة ما هي عليه.

د- احترام مشاعر الزوار وأذواقهم.

٥- سائر أفراد المجتمع:

- الوالدان
- الأولاد
- الأصحاب
- الأقارب
- الجيران

والاحتياج إلى الارتقاء بالمستوى اللغوي لدى المشاهير، وفي الأمور الجادة والرسمية ربما لا يختلف عليه، ولكن حاجة الإنسان العادي، أو الحاجة في المواقف والحالات الخاصة، والتي تكون داخل المنزل -مثلا- كحال الزوج مع زوجته، وبالعكس، والأب مع أبنائه، أو الإنسان مع أقربائه، ونحو ذلك، هو الأمر الذي قد يختلف عليه، ولذلك فإن هذا المستوى اللغوي الذي لا يتنبه لأهميته الأكثرون يجب أن ينال العناية والاهتمام، حتى تستفيد تلك الشرائح من خلال الارتقاء بمستواها اللغوي.

وبناءً على هذا فإنه يجدر بكل إنسان أن يعلم أنه يمكنه تحسين مستواه اللغوي، وصقله والارتقاء به، حتى يمكنه الانتفاع به أيما انتفاع، وذلك باتباع قواعد النجاح اللغوي.

***

قواعد النجاح اللغوي

الأولى: مراعاة حال المخاطَبين:

إنَّ مراعاة حال المخاطبين أمر ضروري، فهو شيء لا بدَّ منه حتى يمكن أن يكون الكلام مؤثرًا بأقصى قدر ممكن، وذلك أن الكلام إذا جاء بعيدًا أو مخالفًا لما يألفه المخاطب، أو غير مراعٍ لحاله، أو غير موافق للموقف، غير مراعٍ للمناسبة، كان تأثيره ضعيفًا إنْ لم يكن معدومًا.

ولهذا فإن المتحدث الناجح، أو الكاتب الناجح، قد يضطر لاستعمال أسلوب ربما لا يكون راضيًا عنه هو نفسه تماما، لكونه لا يشبع ما لديه من معتقدات أو منطلقات أو قناعات، ولكن لأجل مراعاته مواقف الآخرين ومستوياتهم ومعتقداتهم وتوجهاتهم، فيتحدث معهم بما يناسب المقام، وبما يفهمه الآخرون رغبة في إيصال ما يريد إليهم بما يناسب حالهم، ووصولا لتحقيق المصلحة المرجوة من الكلام الموجه للآخرين.

ولذلك فإن هناك أمورًا لا بدَّ للمتكلم أو الكاتب من مراعاتها لدى المخاطبين، ومنها:

١- مراعاة المرحلة العمرية للمخاطب:

فإن طبيعة الكلام الموجه للشباب غير طبيعة الكلام الموجه لكبار السن، وكلاهما مخالفان لطبيعة الكلام الذي يتعين استعماله في خطاب الأطفال، فأسلوب كل منهم ينبغي أن يراعى فيه الاختلاف ألفاظًا،

ومعانٍ، وأفكارًا، ومضامين، وغير ذلك.

وأما أكثر هذه الأساليب صعوبة، وهو الذي يحتاج إلى تعود وخبرة ودربة كبيرة، فهو الأسلوب الموجه للأطفال، إذ يتطلب التعامل مع الأطفال دقة ملاحظة شديدة، وتأنيًا وممارسةً وتعلمًا وخبرةً كافية حتى يمكن مخاطبة الأطفال بما يفهمون، لا بما يفهم الكبار مما يصعب على الأطفال فهمه، وهذه مهمة يجب التنبه لها، والعمل على الوصول إلى ذلك الأسلوب الذي يناسب الطفل، وأكثر من يحتاج هذا المستوى من الكلام: الوالدان، والإخوة الكبار مع إخوتهم الصغار الأطفال، وكذلك معلمو مراحل التعليم الأولية وبخاصة في سن الطفولة المبكرة، ولهذا فإنه يجب إعداد المعلمين في هذا المجال إعدادًا ممتازًا، ثم اختيار الأقدر من هؤلاء المعلمين المعدين لهذه المهمة الجليلة.

وأما أبرز عناصر صعوبة التعامل اللغوي مع الأطفال -وربما غيرهم كثير من الكبار- استعمالهم للضمائر أو الإشارة لما يرون ويشاهدون، أو يشيرون إليه هم ويقصدونه، دون أن يعرف الكبار مرادهم سريعًا، أو بسهولة، أو بإعطائهم الفرصة الكافية للتعبير عن مرادهم، فهم عادة لا يستطيعون تحديد ما يقصدون ويريدون بوسائل إيضاح كالكبار، فيقول أحدهم -مثلا- والسيارة تسير بسرعة: هذا هذا، والأب لا يدري ماذا يريد الابن؟ مما يسبب -في حالات كثيرة- صعوبة ومشقة للوالد، أو غضبه وانزعاجه أو إحراجه نتيجة إصرار الابن، أو بكائه لعدم التجاوب معه، أو عدم إجابة سؤاله... إلخ.

وأما الكبار فهم عادة يحددون مرادهم بدقة، كقول أحدهم: السيارة الحمراء الواقفة، اللوحة الصفراء، على اليمين، الشخص الذي يلبس بدلة زرقاء، وهكذا.

ومع ذلك فكثيرًا ما يقع بعض الكبار في أخطاء استعمال الضمائر والإشارة، ونحوها.

ومن أبرز الصعوبات في لغة الطفل كذلك عدم الدقة في تحديد المكان، وهذا العنصر مهم جدًا في قضية النجاح اللغوي، إذ إن تحديد المكان من أهم العناصر التي تحقق الفهم السريع الصحيح، والإخلال بذلك يبقي الفهم ناقصًا، مثل ما يحصل للأب السائق للسيارة، والابن الذي يركب في المقعد الخلفي وهو يقول: الطريق من هنا من هنا، والأب لا يرى الإشارة من الابن لكونه في المقعد الخلفي، فيحصل من الابن ما يحصل من صراخ أو بكاء أو إزعاج لوالده والحاضرين.

من هنا تبرز الحاجة إلى تعليم الابن كيف يستعمل الألفاظ الدالة على الجهات مثل، أمام، يمين، يسار، فوق، تحت، بدل استعمال الإشارة التي يفعلها هو ولا يراها المخاطَب.

٢- المستوى التعليمي:

للمستوى التعليمي للمخاطَب أهمية كبيرة يجب مراعاتها عند الحديث مع أي شخص، فمن الخطأ أن يبادر المتكلم بالحديث في قضايا مهمة مع شخص ما قبل معرفة مكانته العلمية، ومعرفة ذلك سهلة وميسورة، فبإمكان المتحدث سؤال الطرف الآخر عن اسمه أو شخصه

أو عمله أو عن أي شيء آخر يرشد إلى مستواه التعليمي، حتى يكون المتحدث في حديثه على بينة ممن يخاطبه، وعند ذلك يتمكن المتحدث من تحديد نوع المستوى اللغوي الذي يمكن استعماله مع الطرف الآخر، إذ قد يكون المخاطب أعلى مستوى مما يتخيل المتكلم، أو بالعكس، فإذا أقدم المتكلم على الحديث مع شخص لا يعرف مستواه العلمي فإنه كثيرًا ما يخطىء، وقد يقع في حرجٍ شديدٍ، أو إساءةٍ للمخاطَب، وربما اضطر للاعتذار من المخاطب، وقد كان في غنى عن هذا كله، وأما إذا روعي هذا الجانب فإنه يكون سببًا في تحقيق المراد بشكل أكبر.

٣- نوع اللهجة:

إذ لا بد من مراعاة نوع اللهجة التي يستعملها المخاطب ويفهمها، حتى يتحقق المراد من الكلام، وذلك في الوقت الذي يجب أن تجتنب الكلمات والجمل والأمثلة والمجازات والاستعارات التي يتفاوت مدلولها من لهجة لأخرى، وذلك إذا كان المخاطب صاحب لهجة تخالف لهجة المتحدث.

ومن هنا كان لزامًا على من يتصدى للحديث الجماهيري أن يراعي اختلاف اللهجات باختلاف البيئات، بحيث يسعى بالتعاون مع من يثق به إلى التعرف على الألفاظ والتراكيب والمعاني والاستعمالات المختلفة، حيث إنها قد تصل في أحيان كثيرة إلى حد المعاني والاستعمالات المتضادة، بين الحسن والقبح، والقوة والضعف، كما حصل لأستاذ جامعي عندما ذهب إلى أحد بلدان المغرب العربي وهو تونس، حيث اشترى من البقالة

ما يحتاج إليه، وقبل انصرافه قال -داعيًا لصاحب البقالة الكبير في السن-: الله يعطيك العافية!

فغضب صاحب البقالة غضبًا شديدًا، وعبَّر عن اشمئزازه من قول الأستاذ، وفي اليوم التالي مرَّ الأستاذ بالبقالة فوجد ابن الرجل فيها، فأخبره بقصته مع والده، فضحك الولد المثقف وقال: لا تعجب، فالعافية بلهجتنا تعني: النار!!

ولهذا فإنني أحث من يستطيع على أن يعمل قاموسًا يبين الفروق اللغوية بين اللهجات المحلية والإقليمية أن يفعل ذلك، حتى يستفيد منه أصحاب الخطاب الجماهيري خاصة، وكذلك أصحاب التجوال والأسفار بين البلدان المختلفة.

٤- مراعاة مستوى المخاطب الثقافي:

وذلك من حيث كونه عاليًا أو متوسطًا أومتدنيًا، وكذلك من حيث نوع ثقافته، هل ثقافته تصطبغ بالصبغة الحديثة أم التراثية أم منهما جميعًا، أم تتميز بالصفاء والنقاء، أم تتلوث بلوثات معينة، أم أنها ثقافة متدنية، أم غير متعقلة ولا رشيدة...إلخ.

٥- الحالة النفسية:

مراعاة الحالة النفسية للمخاطب أمر في غاية الأهمية، ولا يمكن أن يتحقق النجاح اللغوي دون مراعاة هذا الجانب، والحالات النفسية للمخاطب أنواع، فهناك حالات نفسية ظاهرة وعارضة أيضًا يمكن ملاحظتها بشكلٍ جلي، كالغضب العارض، والقلق، وانشغال البال،

والحزن، والفرح، والتوتر، والخوف، فإذا لم يراع ذلك المتحدث كان حديثه كله أو أكثره ضائعًا، ولم يتحقق له ما يهدف إليه من محادثة المخاطب.

وهناك حالات دائمة وملازمة لبعض الأشخاص، كسرعة الغضب الدائم، أو سرعة الانفعال الملازم للشخص، أو العكس من هذا كالبرود الزائد، أو عدم المبالاة، أو نحو هذا.

٦- مراعاة الزمان:

إن تحري الوقت المناسب من أكبر العوامل الحاسمة في نجاح المقصود من مخاطبة المخاطَب، وعدم مراعاة الوقت الملائم من أقوى الأسباب المؤدية إلى فشل عملية المخاطبة، حيث إن التوقيت السيء كثيرًا ما يسبب انزعاجًا ونفورًا وصدودًا ورفضًا من المخاطب، أو ما هو دون ذلك من الإهمال وعدم المبالاة، أو عدم حصول الفهم، ومن ثَمَّ عدم وجود الاقتناع المؤدي للتجاوب مع المتكلم، لتلبية ما يريده.

٧- مراعاة المكان:

السلبيات التي تنتج عن عدم مراعاة الوقت المناسب، هي السلبيات نفسها التي تنتج عن عدم مراعاة المكان المناسب للشروع في الحديث الذي يراد منه تحقيق غرض معين، فنصيحة المدخن -مثلا- بترك التدخين في مكان أمام الآخرين وهم ينظرون إليه سيؤدي إلى نتائج عكسية تمامًا، تجعل عملية التكلم فاشلة لا ثمرة لها، فضلًا عما يحدث للمتكلِّم من أسف لكونه لم تتحقق له الغاية من إنشائه لكلامه، أو ما هو

أشد من ذلك، من حصول رد غير مُرض له، أو قسوة وغلظة في الإجابة، أو ما هو أعظم وهو حصول الأذى الجسدي من ضرب، أو رمي له بما يؤذيه.

ومن مراعاة المكان عند الحديث: مراعاة المكان البعيد، فكم هم الذين يتحدثون عن أحداث في أماكن بعيدة عنهم، إما حسًا وواقعًا، وإما لعدم تمكنهم من الوجود في ذلك المكان، وذلك كحال من يكتب أو يتحدث عن أحداث فلسطينية أو عن غيرها من البقاع، ويتحدثون وهم بعيدون بلسان العارف الناقد الملم بالحدث، متجاهلًا ما يعرفه من هم واقعون في الميدان نفسه، وكونهم أعلم من غيرهم، حيث إنهم شهود على الواقع.

٨- مراعاة المنصب والمكانة الاجتماعية:

من المقومات الأساسية لحصول الأثر الفاعل للكلام الموجه للمخاطَب مراعاة المنصب الذي يتصف به المخاطب، أو يشغله، ففي هذه الحالة يجب مراعاة المنصب فيقدم لصاحبه ما يليق به من تقدير له ولمنصبه، وإبداء ما يبين أن المتكلم يشعر بمكانة المخاطب ومنصبه، وأنه يقدر له ذلك، ومخاطبة صاحب المنصب بما يليق به من ألقاب متعارف عليها، من مثل: صاحب السمو، صاحب المعالي، صاحب الفضيلة، صاحب السعادة، دكتور، مهندس، شيخ، طبيب، أخصائي، استشاري، ضابط مع سائر الرتب الأخرى، مدير، عميد، رئيس، ناظر، باحث، رجل أعمال،... إلخ، لأن هذا يورث رضى وارتياحًا لدى أصحاب تلك المناصب، مما يسهم في نجاح عملية التخاطب لتحقيق الغرض منها.

الثانية: دعم الكلام بما يقويه:

هناك عناصر تقوي الأسلوب وتـجعل منه أكثر تأثيرًا في نفوس السامعين، ومن تلك الوسائل:

١- التحكم في مستوى الصوت ارتفاعًا وانخفاضًا وتوسطًا، وتفاؤلا، وتحميسا، وتهدئة، وتبشيرا، وإنذارا... إلخ، بحسب ما يقتضيه الموقف اللغوي.

٢- مزج الكلام بالتبسم أو الضحك في المواضع المناسبة.

٣- المراوحة بين حركات أعضاء الجسد في المواضع المناسبة، كحركات الوجه، الكتفين، اليدين، والكفين، والأصابع، والجسد من مشي أو توقف، أو قيام أو قعود، أو غير ذلك من الحركات المناسبة للموقف اللغوي.

٤- ومن أسباب تأثير الكلمة: مراعاة ما يقويها، أو يوضحها، أو يؤلقها، أو يسمو بها، أو العكس، فيشنعها أو يقبحها، وذلك عن طريق:

أ- وصفها: حيث توصف الكلمة بصفة مناسبة، ويشترط في هذه الصفة أن توحي بمعانٍ مؤثرة في المخاطب، كالإشعار بالمدح، أو الثناء، أو التكريم، أو التفرد بأمر ما، أو حفظ حقوق معنوية، أو التذكير بالمقام والمنزلة، أو عكس ذلك كله، من الذم، أو الازدراء، والتنفير من أمرٍ ما، أو التخويف، أو بيان حقيقة شيء ما، أو ما كان بخلاف هذا، كالتكثير، أو تقليل المقدار سواء في العدد أو في الزمن، أو تصغير المكان، أو تصغير الحجم، إلى غير ذلك من الأغراض.

ب- **توكيدها**: فتوكيد الكلمة مهمٌ جدًا في المواضع المناسبة، لما في التوكيد من تقوية المعنى، والتأكيد على أهميته، ولفت الأنظار إلى أهمية ما يقال، حتى يكون ذلك أكثر تأثيرًا في نفس المخاطَب ووجدانه.

ج- **إضافتها، أو الإضافة إليها**: من أبرز وسائل تقوية أثر الكلمة إضافتها أو الإضافة إليها، فتضاف إلى كلمة بعدها، أو يضاف إليها كلمة قبلها، فمثلا كلمة (رسول) تستعمل على أوجه متعددة، فقد تستعمل وحدها مفردة من غير إضافتها لكلمة أخرى، أو إضافة كلمة أخرى إليها، وذلك على النحو الآتي:

١- أن تستعمل مفردة وحدها، فيقال: الرسول ﷺ.

٢- أن تستعمل مضافة لكلمة بعدها، فيقال: رسول الله، أو رسولنا، أو رسول الإسلام ﷺ.

٣- أن يضاف إليها كلمة قبلها، فيقال: أحباب الرسول، أو أتباع الرسول، أو أمة الرسول ﷺ.

وهي في كل صورة من الصور السابقة تكتسب معنى إضافيًا مختلفًا لا يوجد في الصور الأخرى، ولكل صورة ما يناسبها من المقامات التي ينبغي للمتكلم أن يراعيها، وذلك إذا أراد أن يستعمل إحدى تلك الصور.

د- **عدّها**: إن ذكر العدد بعد الكلمة في المواطن المناسبة له فوائد كثيرة جدًا، منها: أنه يسهل الفهم، ويقرب أبعاد الموضوع المتحدث عنه، ويضبط كمية الحديث، ويقرب تصور المدة الزمنية للحديث، إضافة لما فيه

من الإحصاء الذي يفيد السامع في حفظ الحقوق، أو إدانة المخاطب، أو تبرئته، أو تبرئة ساحة المتكلم نفسه، أو قطع الخلاف والخصام باستعمال لغة الأرقام، لما فيها من التوثيق، والتدقيق، بما لا يدع مجالًا لاعتراض المعترضين، كما أن في ذكر العدد حماية للمتحدث من استغلال حديثه من بعض وسائل الإعلام ونحوها التي تجتزىء الكلام أحيانًا لمآرب معينة.

هـ- **تصغيرها**: تصغير الكلمة يفيد فوائد متعدد فوق المعنى الأصلي للكلمة، فهو قد يفيد التحبُّب والتلطف، كقول الأب لابنه: يا بنيّ، والأخ لأخيه: يا أخيّ، وقد يفيد تقليل الشأن نحو: طُويلب علم، أو صغر الحجم، نحو: كُتَيِّب، شُجَيرة، أو تقليل العدد، نحو: شُجيرات، أو عكس ذلك وهو التهويل والتعظيم، نحو: دُوَيْهية،... إلخ، ولهذا فبإمكان المتحدث أن يستفيد من إمكانات هذه الخاصية للكلمة في زيادة قدرتها على التأثير في المتلقين.

و- **إفرادها، أو جمعها**: كما في قوله تعالى: ﴿قُلْ فِيهِمَآ إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَٰفِعُ لِلنَّاسِ﴾ [البقرة:٢١٩]. أي الخمر والميسر، حيث أفرد سبحانه وتعالى الإثم، وجمع المنافع، وذلك لبيان أن المنافع التي في الخمر والميسر مهما كثرت وتعددت فإنها منغمرة في هذا الإثم الواحد لعظمته وكبره.

فهذه الخاصية تمكن المتكلم من تقوية أثر الكلمة بدرجات كبيرة، لما تتركه من رسم صورة متقابلة لأمرين قد يبدوان متساويين عند كثير من الناس، بينما في حقيقة الأمر هما مختلفان ومفترقان في قليلٍ أو كثيرٍ، والفرق الكثير هو الموجود حقيقة.

الثالثة : مراعاة القدر الكمي للكلام :

» فإنه ينبغي للمتكلم أن يعرف متى يحسن الاختصار؟

» ومتى يحسن التوسط؟

» ومتى تحسن الإطالة؟

وذلك في عناصر الكلام الرئيسة، وهي المقدمة والعرض، والخاتمة. فينبغي أن يعرف المتحدث متى يختصر في المقدمة؟ ومتى يتوسط فيها؟ ومتى يطيلها؟ وكذلك في بقية العناصر.

فيكون كل ذلك بحسب مقتضى الحال، وما يتطلبه الموقف اللغوي، وذلك بخلاف ما يفعله الثرثارون أو الصامتون!!

بل لكل حالة ما يناسبها من القدر المطلوب من الكلام.

الرابعة : رسم الانطباع الأول عن الشخص :

عند لقاء أناسٍ لأول مرة، سواء أكان ذلك في مواقف مؤقتة أم بصورة مستمرة، وبخاصة إذا كان هناك تجمع معين، كالاجتماع في دوراتٍ أو لقاءات أو رحلات أو ولائمَ أو اجتماعاتٍ عامة أو غير ذلك، لمدة ساعات أو أيام أو نحو ذلك، فيجب على الشخص أن يدرك أهمية المشاركة بالحديث منذ البدايات الأولى من غير عجلة زائدة، ومن غير لزوم الصمت فترة طويلة، حيث إنه إذا بادر بالمشاركة تحقق له أمران:

الأول: تعود الحاضرين على نبرات صوته.

والآخر: تعودهم وإلفهم لحديثه وطرحه وأسلوبه وأفكاره.

وذلك لأن التعود عامل مهم وحاسم في قبول الشيء أو رفضه.

وأما لزوم الصمت فترة طويلة تصل إلى نصف الوقت أو أكثره، ثم يأخذ الشخص بعد ذلك بالبدء في الحديث والمشاركة في الفعالية، فهو يترك انطباعًا يتصف بالغرابة لدى المشاركين يتمثل في أمور، منها:

الأول: استغرابهم للمشاركة المتأخرة.

والثاني: استغرابهم لنغمات صوته، وبخاصة إذا كانت غير جذابة.

والثالث: استغرابهم لأفكاره إذا كانت مخالفة لما طرح من أفكار طيلة الفعاليات، وهذا يسهم في عدم الاستفادة منها، حتى وإن كانت ذات قيمة ومصداقية، وتصلح للإفادة منها، إلا أن صنيعه في التأخر كثيرًا ما يؤدي إلى ضياعها، وحرمان الآخرين منها، وحصول الفشل له في إيصال صوته وأفكاره للآخرين. وهذا الفشل يوقعه في إشكاليات متعددة، تتجلى في الألم والحزن والتضايق مما حصل له، فضلًا عن حرمان الآخرين مما لديه من أمور قد يفيدون منها.

فهذه الأمور تترك -أحيانًا- انعكاسًا سيئًا لديه ولدى الحاضرين الذين سيبقون ينظرون إليه باستغراب بقية الفعالية. كما أنها ستترك أثرًا سلبيًا -ربما بالقدر نفسه أو أشد- على نفسية المتحدث.

الخامسة: إدراك الكلمات والجمل الجامعة المانعة:

وهذا أمر في غاية الأهمية، وذلك أن هناك كلمات وجُملًا قصيرة، يمكن أن تسمى الكلمات أو الجمل السحرية، وهي في الحقيقة تعتبر الفعالة، والفاصلة، والحاكمة، والقاطعة، والمسكتة، والمشبعة، والموفية،

والجامعة، والموجزة، والموحية،... إلخ.

وأكثر ما يكون ذلك عند طرح سؤال ما، أو للإجابة غالبًا على سؤال أو على غير سؤال، أو للتعبير الإنشائي عن شيء ما، وذلك أننا كثيرًا ما نسمع بعض المتحدثين، وخاصة في الأمور الجادة يكثرون الوقفات، وتمطيط بعض الحروف، أو يكررون بعض الكلمات نحو: (مثل، مثل...، آ آ آ،...) أو الإكثار من استعمال كلمة (يعني، يعني) أو نحو ذلك، وكل هذا يحصل أثناء البحث عن الكلمة المناسبة، أو الجملة التي عجز عن إيجادها المتحدث، فيضطر للإتيان بهذه الألفاظ والجمل لردم الثغرات والفجوات في الكلام، وهذا الصنيع غالبًا ما يضعف الأسلوب، ويقلل من تأثير الكلام في المتلقي، ويزيل الجاذبية والرونق والحسن عن الكلام الملقى على الأسماع، إذ إن هذا الصنيع إنما يحصل غالبًا في الكلام الشفهي المرتجل، بخلاف الكلام المكتوب، فإنه غالبًا ما يسلم من مثل هذا الخلل.

ولذلك فإن التعود والدربة والبحث والتفكير والتأمل في الكلمات الآنفة الذكر ونحوها، لتجاوز الوقوع في الفجوات في الكلام، بإيجاد الألفاظ والعبارات المناسبة يجعل أسلوب المتحدث أو المجيب في درجة عالية من الرقي والجودة.

ومثال ذلك: كأن يقول قائل إن كثيرًا من المشكلات التي يعاني منها مجتمعنا وجيلنا المعاصر بشكل خاص ما يراه ويلمسه من تناقض بين ما يتعلمه في المدرسة، وما يراه ويسمعه في وسائل الإعلام، وما يعايشه في

المنزل والشارع،... إلخ.

إن الكلمة السحرية التي تعبر عن هذا المعنى بكل دقة هي كلمة «الازدواجية»... فيقال: وهي الازدواجية المقيتة التي نعاني منها.

ومثال آخر: مجموعة من المراجعين لدى طبيب النساء والولادة، فدُعيت امرأة مريضة مع زوجها للدخول، وعند الباب دخلت الزوجة وعاد الزوج. فأثار هذا حفيظة بعض الحاضرين وغيرتهم، فقام الغيور إلى الزوج وكلمه بأدب جم قائلا له: هل دخَلَتْ زوجتك عند الطبيب؟ فقال الزوج: نعم، فقال الرجل: فادخل معها، ففهم الزوج مراده وأكبر فيه غيرته ونخوته، ولكن المشكلة أنه أجابه بكلمة قاصرة فقال: ولكن في الداخل امرأة، فعجب الغيور لعلمه أن الموجود طبيب لا طبيبة، فأعاد الزوج إن في الداخل امرأة، ثم حاول الزوج التوضيح له بعدة عبارات، حتى فهم مراد الزوج وموقفه بعد جدل طويل، وهو أنه يوجد امرأة أخرى مريضة بداخل الغرفة لدى الطبيب.

فلو أن الزوج استعمل الكلمة الحاسمة لفصل ذلك النقاش الطويل.

وتلك الكلمة الجامعة المسكتة الفاصلة أن يقول: في الداخل مريضة. فسيفهم الغيور أن الزوج لم يدخل بسب وجود مريضة أخرى. وينتهي الجدال.

السادسة: ضبط ألفاظ العموم وألفاظ التحديد:

من أبرز أسس النجاح اللغوي ضرورة ضبط ألفاظ العموم، وألفاظ التحديد، ومعرفة متى يستعملان أو أحدهما؟

فمن ألفاظ العموم - مثلا- :

لا شيء، ما فيه حاجة، لا يوجد، أبدًا، نهائيًا،... إلخ.

ومن ألفاظ التحديد:

لا رجل، لا سيارة، ما فيه موظف، لا يوجد أي عامل،... إلخ.

فاستعمال ألفاظ التعميم -في غير مكانها- قد توقع في إشكالات كثيرة، لما في ذلك من خلط للأمور، وعدم وضع الأشياء في مواضعها الصحيحة والدقيقة، ومثال ذلك:

أبٌ يعلم ابنه قيادة السيارة، فيسأله عند إرادة الدخول للشارع العام: هل ترى سيارة قادمة؟

فأجاب الابن: لا أرى شيئًا (وهو يريد لا أرى أي سيارة).

فهنا في استعمال الابن للفظ العموم (لا أرى شيئا) إشكال كبير، لارتباطه بالخطورة الشديدة المتصلة بمخاطر الطريق، وذلك أنه يحتمل أن يكون قصد الابن: إني لا أرى أي سيارة، أو لا أستطيع رؤية الشارع أصلًا. ولو أنه استعمل التحديد فقال: لا أرى أي سيارة لحصل الفهم للأب، ولاطمأن من مخاطر الطريق.

السابعة: ضبط الاستثناء:

يجب مراعاة الأساليب التي تحتوي على استثناء، وبخاصة إذا طالت الجمل أو كثرت، لأنه كثيرًا ما يغفل السامع، بل والمتكلم عن الاستثناء لكونه آخر الكلام، أو واقعًا في أواخره فلا يذكره برغم أهميته، مما قد يؤدي إلى فهمٍ عكسي ينتج عنه إشكالات كثيرة، وأكثر من يحتاج

للعناية بذلك الخطباء والإعلاميون ونحوهم من أصحاب الخطاب الجماهيري.

والمقصود بالاستثناء في الكلام: إخراج شيء من شي، وليس مجرد استعمال الأسلوب الذي يرتكز على الاستثناء بـ (إلا) المشهور، كقول الرسول ﷺ: «**كل أمتي يدخلون الجنة إلا مَن أَبَى**»، قالوا: ومَن يأبى يا رسول الله؟ قال: «**من أطاعني دخل الجنة، ومن عصاني فقد أَبَى**»[1]

ومثال عدم استثناء أحد أو فئة أو توجه ونحو ذلك قول الخطيب مثلًا: فإذا فعلنا ذلك فقد حافظنا على سلامة أبنائنا ومجتمعنا وكياننا... إلخ.

ومعلوم أن الحاضرين -بشكل عام- لن يسلموا كلهم بما يقول الخطيب، ففيهم المخالفون له، وأصحاب الآراء الشاذة، والأطروحات الخرقاء وغيرهم.

ولكن عدم الاستثناء هنا في كلام الخطيب يوحي بدلالات وإيحاءات مهمة تتمثل في النجاح اللغوي الناتج عن عدم استثناء أحد من المخاطبين من تحقيق النجاح في المحافظة على سلامة المجتمع، مما يورث الشعور بالطمأنينة والرضى لدى المخاطبين، لشعورهم بالوحدة والاتحاد ودخولهم في مسيرة النجاح.

وفي مقابل هذا فإن استعمال الاستثناء قد يكون مهمًا في مواقف معينة -فضلًا عن كونه واجبًا- نحو قول الخطيب أو الكاتب ونحوهما:

(١) رواه مسلم (٢٥٧٧).

فإذا فعلنا ذلك حافظنا على شبابنا وبناتنا... إلا من حُرم من الهدى والخير...

وأما استعمال أسلوب الاستثناء دائمًا، أو تركه دائمًا فهو خطأ.

الثامنة: التنبه للكلمة أو الجملة الخفية:

وهي الكلمات أو العبارات التي ترد في ثنايا الكلام -عن قصد أو عن غير قصد من المتكلم- وعادة لا ينتبه لها السامع بشكل جيد، برغم سماعه لها، ولكن كثيرًا من الناس لا يعيرونها -غالبًا- الاهتمام الكافي، بل لا يتنبه لها السامع إلا بعد وقتٍ يطول أو يقصر، مع أنه قد يكون فيها أمر مهم للمخاطب، بل قد يكون في غاية الأهمية، فهي قد تكون:

١- عَرْضًا حسنًا.

٢- إشادة بالمخاطب.

٣- ذمًا وإساءةً وتنقصا له.

٤- سوء فهم له.

٥- إخبارًا بأمر مهم جدًا، سيءٍ أو حسن.

٦- تفويت مصلحة.

٧- طلبًا مهمًا، أو تعبيرًا عن إحساس وشعور مهم أو خطير.

إلى غير ذلك من الأمور التي لا يصح تفويتها بتلك السهولة التي يقع فيها كثير من المخاطبين.

ولذلك فإنه ينبغي توطين النفس على التنبه لتلك الكلمات أو العبارات

التي ترد عَرَضًا في كلام المتحدث، ويسمعها المخاطب، ولكنه يمررها دون أن يقف معها فورًا متأملًا، متفكرًا، فاحصًا، ولذا يتحتم على المخاطب إيقاف المتكلم، والطلب منه الإعادة لما قال، أو طلب الشرح والإيضاح لتلك الكلمة أو العبارة المشبوهة، حتى تعرف حقيقتها، فيكون المخاطب على بينة من أمره.

التاسعة: التخلص من الأسئلة المزعجة

الأصل أن الأسئلة لها وظيفة مهمة في تحصيل التعلم والفهم للإنسان، لمعرفة ما خفيت حقيقته أو سببه،ولهذا فالإنسان الذي لا يسأل نهائيًا أو بالشكل الكافي لا يتعلم أو لا يفهم بالشكل الجيد.

ولكن الأسئلة الموجهة للإنسان قد تكون مؤذيةً له بدرجات متفاوتة، ولهذا كان القصد هنا التنبيه إلى أهمية التخلص من تلك الأسئلة المزعجة، وكيفية ذلك، لما تسببه من إزعاج للمخاطب.

ومرجع وجود الإزعاج في الأسئلة قد يكون سببه كثرتها من بعض الناس، أو لكون نوع السؤال مؤذيًا في حدِّ ذاته، لما يتطلبه من دقة في الإجابة تحتاج إلى إعمال فكر عميق مرهق للمسؤول، إلى غير ذلك من الأسباب التي لا تخفى.

وإجمالًا، فإنه يمكن القول إن الأسئلة المزعجة نوعان:

أ- **الأسئلة المؤذية:**

وهي التي تكون ممن يخالط الإنسان كثيرًا، ومرجع الإزعاج والإيذاء فيها يعود إلى كثرة طرحها على الشخص القائم بأمر هؤلاء،

كالأبناء خاصة، والزوجة، أو زملاء العمل، أو الطلاب بالنسبة للمعلم، ونحوهم.

ب- الأسئلة المحرجة، وهي نوعان:

الأول: ما يلام الإنسان على فعله.

والثاني: ما يستحيا من ذكره.

ولهذا فإن الطريقة الصحيحة للتخلص من الأسئلة المزعجة هي القضاء على دواعي هذه الأسئلة وبواعثها وأسبابها، حتى لا يبقى أولئك المخاطبون بحاجة إلى طرحها، وذلك باتباع الوسائل الآتية:

أ- ترك المتكلم استعمال الألفاظ التي لا يُعرف مَن وماذا يُقصد بها نحو:

١- استعمال الألفاظ (الضمائر) دون معرفة من تعود إليه، نحو: الهاء في: معه، وعنده، وفيه، إليه، منه. معها، وعندها، وفيها. إليها، منها، معهم، وعندهم، وفيهم، إليهم، منهم،... وهكذا.

٢- استعمال الأسماء الموصولة دون بيان المراد بها، نحو: الذي، التي، الذين، ما، اللاتي،... إلخ.

٣- استعمال أسماء الإشارة نحو: هذا، هذان، هؤلاء، هذه،... إلخ، دون توضيح ما تشير إليه.

وهذا ما حصل في هذه القصة التي كان فيها الأب والابن لدى مهندس (مصلح) الدراجات، وكان فقيرًا، ولكنه مجيد لعمله، وبعد إصلاح الدراجة وخروجهما من المحل أراد الأب أن يتصدق على

المهندس إحسانًا إليه، فقال لابنه: أعطه هذا المبلغ من المال. فقال الابن: أعطي من؟

فغضب الأب غضبًا شديدًا -لأنه كان متوترًا ذلك اليوم- وانهال على ابنه بالتوبيخ، لأن الابن لم يعرف الشخص المقصود.

وكان الأسلم للأب تفاديًا لزيادة التوتر والغضب لديه، وتفاديا لتوبيخ الابن أن يقول في كلامه ابتداءً: أعط المهندس هذا المبلغ، بدلًا من قوله أعطه...، باستعمال الضمير (الهاء) بدل كلمة المهندس، مما تسبب في حصول اللبس لدى الابن، فيكون قد حصل المقصود من الكلام، ونجا الجميع من التعاسة التي حلَّت بهما بسبب خطأ الأب.

ب- تحديد إجابات أو عبارات جاهزة للإجابة:

حيث ينبغي تحديد إجابات أو عبارات جاهزة عن الأسئلة ونحوها من الكلام المزعج، ككثرة الأسئلة، أو صعوبتها، أو كراهيتها... إلخ، نحو:

- يمكن نعم، ويمكن لا.
- كل شيء ممكن.
- كل شيء جائز.
- سأنظر في الأمر.
- سأجيبك فيما بعد.
- سأفكر في الموضوع.
- هذه طبيعة الأشياء.
- هكذا الدنيا.
- هذا هو الواقع.
- لا أدري.

العاشرة: المحاكاة لأساليب المبدعين والمجيدين:

من أبرز أسباب الارتقاء بمستوى الأداء الكلامي للمتكلم محاولة تقليد أساليب المبدعين والبارعين في مجال الكلام، سواء أكانوا متحدثين باللغة الأم (الفصحى)، أم باللهجات المحلية (العامية)، وذلك عن طريق كثرة الاستماع لهم، وكثرة القراءة لما يكتبون، والعمل الجاد على محاولة استنباط عناصر التميز في كلامهم، والأسباب التي منحت كلامهم التأثير لدى المتلقين لحديثهم، فقد يكون ذلك راجعًا إلى:

" جودة اختيار الألفاظ.

" جودة اختيار العبارات.

" براعة استخدام الألفاظ التي تربط الجمل والعبارات بعضها ببعض.

" تدعيم الكلام بعناصر الجذب والتشويق، مثل: توجيه السؤال المثير للتفكير، أو العجب، أو التساؤل، أو إيراد القصص الممتعة المضحكة أو المثيرة أو العجيبة، أو ذكر الطرائف والغرائب، أو التحكم بالمؤثرات في الكلام، كنبرة الصوت، وحركات الجسد كالوجه والكتفين واليدين، وما إلى ذلك.

وإجمالًا فأسباب جودة الأسلوب، وعناصر قوة تأثيره يصعب حصرها، ويتعذر استقصاؤها، ولذلك فالسبيل الأمثل لمعرفتها هو التأمل، ودقة الملاحظة، وتركيز الانتباه تجاه أولئك المبدعين المؤثرين، لأجل محاولة استكشاف تلك العناصر، فقد يستنتج شخص ما لا يستنتجه الآخر، وقد

يلحظ شخص ما لا يلحظه آخر،... وهكذا، وبناء على هذا فإن ما ذكر في هذا الكتاب إنما هو جزء يسير من العناصر التي يمكن أن ترتقي بلغة المتكلم، حاول المؤلف رصد ما أمكن منها وجمعه، لأجل تقديم فكرة صالحة -إن شاء الله- إلى القراء المعنيين بهذا الموضوع البالغ الأهمية.

الحادية عشرة: تجنب مفسدات اللغة:

هناك أمور تفسد نجاح استعمال اللغة (الكلام)، حيث إن المتحدث في حالات كثيرة لا يعتني بهذه الآفات، فيحصل منه خروج باللغة عن طبيعتها، فيستعملها بشكلٍ مضادٍ لطبيعة الأسلوب الراقي الذي ينبغي أن يسير على منواله كل من يريد النجاح اللغوي، وذلك حينما يلجأ المتكلم إلى السب والطعن والتهجم والاتهام والإهانة أو اللعن والتشهير للآخرين بغير وجه حق، أو ما هو أعظم من ذلك كالقذف والغيبة والاحتقار، إلى غير ذلك.

ومن الأسباب التي تهوي بلغة المتكلم إلى هذه الحال:

١- الغضب، وما أدراك ما الغضب؟ فالغضب يعمي البصر والبصيرة، ويغلق على الإنسان منافذ العقل والرشد، ويقضي على التفكير السليم، ويجعله يتحول إلى كائن متوحش، تسيطر عليه شهوة الانتقام، والانتصار للنفس بأية وسيلة ممكنة، ويصبح أسهل شيء عليه إطلاق لسانه ببذيء القول، من ألفاظ وعبارات نابية، بل إنها قد تصل إلى أقصى درجات القبح والسوء، وعندها تكون لغته (كلامه) أكثر ما يجني عليه وعلى الآخرين، ثم بعد زوال الغضب، وهدوء الإنسان يرجع إلى عقله

ورشده، ولكنه في أحيان كثيرة لا يمكنه تدارك ما بدر منه إلا بتنازلات يذوق معها ألم الحسرة والندامة.

٢- **القلق والتوتر**، وذلك لأسباب قد يسهل تجنبها، بل وعلاجها، كالتأخر عن موعد العمل، أو المدرسة، أو مناسبة ما، أو نحو ذلك مما يتطلب من الإنسان الحضور في وقت معين، أو إنجاز عمل ما لم يتم إنجازه في الوقت المطلوب، ونحو هذا.

٣- **الاستجابة للاستفزاز من شخص ما**، أو مسايرة السفهاء في مهاتراتهم وجهلهم وطيشهم، دون الترفع عن الانجرار إلى الاصطدام بهم.

الثانية عشرة: عدم البدء بصلب الموضوع مباشرة:

عند ابتداء الكلام يحسن أن يقدم المتحدث أو من يطلب شيئًا ونحوهما لصلب الكلام بكلمة أو جملة قبل ذكر صلب الكلام، وذلك حتى يتهيأ السامع أو المطلوب منه شيء ونحوهما لتلقي ما سيقال أو يطلب، مثل أن يستعمل أسلوب النداء، نحو:

يا محمد!... (ثم يذكر المراد).

أو تذكر التحية بأنواعها (ثم يذكر المراد).

أو تذكر حالة الشخص، نحو: يا جالس! يا واقف!

أو تذكر بعض الألفاظ الأخرى المشتملة على قدر مناسب من الأدب والذوق الرفيع، من نحو: أخي! عزيزي! يا سيد! سيدي! أستاذي! يا أخ! يا إخوة! يا جماعة!... إلخ.

أو تذكر صيغ أخرى من نحو: أرجو الانتباه، انتباه، إعلان إعلان... إلخ.

وذلك لأن الدخول للفكرة رأسًا بذكر صلب الموضوع مباشرة دون مقدمات بعبارة أو حتى بكلمة، والشخص المقصود بالكلام غير متهيء الذهن، وغير منتبه لمن سيخاطبه أو يناديه، وغير مستعد لذلك، لا يحقق المقصود من الكلام، وهو إفهام المخاطب ما يراد قوله له. ولذلك فإن هذا النوع من الأسلوب الخالي مما ذكرت عادة ما يضطر المخاطب إلى طلب إعادة الكلام ليفهم المطلوب منه، فيضطر المتكلم للإعادة، وقد كان كل من الطرفين في غنى عن ذلك.

وهذه الإعادة إذا كثرت فإنها غالبًا ما تسبب للإنسان مع مرور الزمن متاعب لا يتنبه لها أكثر الناس، وبخاصة إذا كانت مرتبطة بعمل الإنسان أو مهنته، أو طبيعة البيئة التي هو فيها، لكونها تحصل بصورة تراكمية بطيئة، فتسبب تراكمًا سلبيًا مع مضي الزمن من الإرهاق والضغط النفسي يؤثر على صحة الإنسان النفسية والجسدية، وعلاقاته المختلفة، وتبعا لذلك تؤثر سلبًا على مجمل أدائه في حياته.

الثالثة عشرة: مراعاة المصطلحات والألفاظ والعبارات المختلفة من مجالٍ إلى آخر.

هناك ألفاظ وعبارات توجد في مجالات مختلفة، سواء أكانت في مجالات العلوم، أم الفكر، أم الثقافة، أم الإعلام، أم النشاط اللغوي العام، أم غير ذلك.

والمشكلة التي تتعلق بهذه هذه الألفاظ تبدو في عدة صور، منها:

أن بعضها يحمل معاني مختلفة باختلاف مجالات استعمالها، فينبغي أن يراعي ذلك المتكلم، فيتنبه لحال المخاطبين، فيختار من الألفاظ والعبارات ما يفهمه أولئك المخاطبون، حتى لا يسبب لهم إشكالًا ينعكس سلبًا على المقصود من عملية توجيه الكلام إليهم، فإن لم يحقق المتكلم ذلك فسيكون ما يطرح عليهم سببًا لنفورهم وصدودهم عن المتكلم، وقد يحدث لديهم انزعاجًا لمخالفته لما يألفون، أو اضطرابًا في القناعات، أو اختلاطًا في المفاهيم، أو غير ذلك من السلبيات.

ومن أمثلة ذلك ما حصل من أحد أئمة المساجد الفضلاء -لكنه لم يكن متنبهًا لما نحن بصدده الآن- حيث كان يقرأ على الحاضرين من كتاب من المؤلفات القديمة، حتى وصل إلى قول صاحب الكتاب: «ويحرم على المرأة دخول الحمام» واستمر في قراءته دون توقف أو تعليق على هذا الكلام، وهذا ما سبب للحاضرين استغرابًا، بل وصدمة مما لم سمعوا، ولهذا اعترضوا وقالوا بصوت واحد: يحرم على المرأة دخول الحمام؟ أين تذهب إذن؟

ولكن مع حصول هذه العاصفة من الاحتجاج والاستنكار لم يستطع ذلك الإمام -محدود الخبرة- إيجاد إجابة لذلك، وقد كنتُ موجودًا فأوضحت لهم حقيقة الأمر، وهو أن هذا الكتاب مؤلف قديم، والحمام كان معروفًا قديمًا في بعض المدن والحواضر، ولكنه لم تكن الغاية منه قضاء الحاجة -كما هو معروف لدى الناس في هذا الزمن- وإنما كانت

الحمامات القديمة أماكن عامة في المدن والحواضر يوجد بها مياه ساخنة، إما طبيعية وإما بفعل الإنسان، كان الناس يأتون إليها لغسل أجسادهم فيها فقط، وكانت خاصة بالرجال دون النساء، ولذلك كان دخول المرأة لتلك الأماكن محرمًا في الإسلام.

وعند ذلك زال ما حصل لديهم من لبسٍ واستغرابٍ واستنكارٍ، وهدأت النفوس.

الرابعة عشرة: تجنب الإكثار من ضمائر المتكلم:

من المزالق التي ينحدر إليها كثير من المتحدثين الإكثار من الحديث عن أنفسهم، فيعمد أحدهم إلى الإكثار من استعمال ضمير المتكلم عن نفسه، فتكثر في كلامه ألفاظ من مثل: أنا...، أنا...، قلتُ...، فعلتُ...، رأيتُ...، فقلت لهم...، فنصحتهم...، أقنعتهم...، وجهتهم...، كنتُ...، أصبحتُ.... و نحو هذه الألفاظ.

فهذا العمل فضلًا عن كونه ينبىء عن حالة من الغرور والعجب المذموم لدى هذا الإنسان، فإنه يسبب انزعاجًا لدى المخاطبين من هذه الطريقة في الكلام، ويورث لديهم انطباعًا مخيبًا من صنيع هذا المتحدث، وهذا ما يؤدي إلى ضآلة التأثر بما يقول أو انعدامه بالكلية، وهذا ما يناقض الغرض الأصلي من إنشاء الكلام لدى العقلاء عامة، فضلًا عن الراغبين في أن يكون كلامهم مؤديًا دورًا مؤثرًا في المخاطبين بناء على وعيٍ وفهمٍ وإدراكٍ، وعلى أسس علمية سليمة دقيقة.

الخامسة عشرة: الحذر من شهوة الكلام:

هناك أناس كثيرون لديهم شهوة شديدة للكلام، فهم لا يكادون يسكتون!! يتحدثون ويتحدثون ويتحدثون غير مبالين بالآخرين الحاضرين!! فلا يكاد أحدهم يفرغ من موضوع حتى يلج إلى موضوع آخر، دون مراعاة لمشاعر الآخرين الحاضرين بإعطائهم فرصة للكلام، والذين غالبًا ما يكونون في درجة عالية من الانزعاج من كثرة ثرثرة هؤلاء المفتونين بشهوة الإكثار من الكلام.

إن هذا المزلق من أعظم أخطاء المتحدث على الإطلاق، وذلك لما فيه من مساوىء كثيرة جدًا، منها: مصادرة حقوق الآخرين في الكلام، وعدم مراعاة مشاعرهم، وتهميش ذواتهم وشخصياتهم، والسَّطوِ على حقوقهم في المكان والزمان والموضوع والمشاركة في الحديث من خلال الموقف الذي يجمع أولئك الشهوانيين للكلام مع غيرهم.

السادسة عشرة: المتحدث البارع هو المنصت البارع:

هذه القاعدة متداخلة مع قواعد صفات المستمع البارع، فالكلام عملية تتم بين المتكلم والمخاطب، فإذا كان المخاطب بحضرة المتكلم، فإن من أبرز صفاته حسن الإنصات، وكذلك الحال بالنسبة للمتكلم، فإن السامع قد يقاطعه فيسأله، أو يعترض عليه، أو ينبهه، أو يعلق على حديثه، إلى غير ذلك مما يدعوه لمقاطعته حديث المتكلم، ولهذا كان لزامًا عليه أن يتصف بحسن الإنصات.

ومن هنا فإن من أبرز مواصفات المتحدث البارع حسن الإنصات

للسامع إذا تحدث، كما أن الإنصات من قبل الطرف الآخر (المخاطَب) يسهم في جعل المحادثة ناجحة، وذلك لما يترتب على الإصغاء من فوائد كبيرة جدا، منها:

١- شعور المتحدث بتقدير المنصت له، وهذا من أكبر مسببات حصول الرضى للمتحدث، مما ينتج عنه حصول الغرض من المحادثة، كحلِّ مشكلة، أو القضاء على خصام، أو تحقيق طلب، أو إيصال ما يراد إيصاله بين المتحدث والسامع.

٢- حصول المنصت على الفهم الجيد لما يقال، لأن الفهم غير الدقيق أو الناقص يورث مشكلات كثيرة.

٣- اختصار وقت المحادثة، وذلك بالقضاء على أسباب التطويل، نحو طلب إعادة الكلام رغبةً في الفهم الجيد، واتساع الخلاف بقصور الفهم أو سوءه من السامع، لكون أحد الطرفين يتحدث بعيدًا عن جوهر الموضوع بسبب عدم التركيز فيما يقال بشكلٍ جيدٍ.

السابعة عشرة: استكمال عناصر الكلام:

حيث يلزم المتكلم استكمال عناصر الكلام جميعًا أو أكثرها التي تقضي على التساؤلات البدهية أو حتى الأساسية.

فالمتحدث الناجح هو الذي يحرص على أن يستوفي في كلامه جميع العناصر أو أكثرها التي لا تدع لدى السامع تساؤلات بدهية، أو حتى أساسية -وهذا الأهم- وذلك كأن يذكر شخص قصة ما، فإنه ينبغي أن يضمن كلامه -بإيجاز- منذ البداية مكان حصولها، وتاريخه بالعام أو

الشهر أو اليوم أو الفصل بأسلوب قصصي ملائم، بحسب القصة، ويذكر بطل القصة، والمناسبة، والأسباب، إلى غير ذلك من العناصر التي تغني السامع عن التساؤل، أو تقلل عدد الأسئلة، وتشبع نهمته بذكر كل العناصر التي تهمه، حتى لا يحتاج إلى مقاطعة المتحدث، مرة أو مرات رغبةً في الفهم الجيد لما يقال، مما يتسبب في حصول التضايق من السامع، ومن المتحدث بدرجة أكبر، ومن السامعين بشكل عام.

وهذه الطريقة مهمة جدًا للإيضاح والبيان، يحتاج إليها الأب والأم لتعليم أولاده وتوجيههم، أو للقيام بأعمال معينة، أو لإفهامهم مسائل محددة.

ومثل الأب المعلم في مجاله التعليمي، حتى يتخفف من الأسئلة المرهقة، أو المزعجة من طلابه، وكذا من هو في حكم المعلم ممن يعنون بتعليم فئة معينة أو توجيهها، كالخطباء والإعلاميين والمدربين ونحوهم.

وبالجملة فإن هذا أمر يحتاجه كل من يتحدث إلى أشخاص ليوصل إليهم أمرًا ما.

الثامنة عشرة: ضبط الأسلوب المباشر وغير المباشر:

يتصف الأسلوب بصفات كثيرة، فمن تلك المواصفات أنه قد يكون مباشرًا أو غير مباشرٍ، فضبط كون الأسلوب مباشرًا أو غير مباشر في غاية الأهمية، حيث يجب التدقيق والتأكد من صحة قولنا للولد مثلًا:

ذاكر دروسك (بصيغة الأمر مباشرة) ومتى يقال له: المذاكرة مفيدة، أو مهمة، أو نحو ذلك.

ومتى يقال للموظف: يجب عليك أن تقوم بأداء عملك.

ومتى يقال له: أداء العمل مسؤولية أمام الله -تعالى-. أداء العمل ضرورة وطنية واجتماعية، إلى غير هذا من العبارات الملائمة.

إن هذا كله مرهون بملاحظة أمور متعددة، كالحالة العمرية، والحالة النفسية، والزمان، والمكان، والأحداث المختلفة المصاحبة لتلك المقولة، إلى غير ذلك من العناصر التي تستدعي اختيار أي الأسلوبين أفضل، لكونه الأنسب للشخص، بناءً على المعطيات الكثيرة التي تشير إلى أي الأسلوبين أولى وأنسب وأدق.

التاسعة عشرة: ضبط إشراك المخاطبين أو استبعادهم:

إن ضبط مسألة إشراك المخاطب في الموضوع، أو عدم إشراكه من أبرز عناصر النجاح اللغوي أو عدمه، فهذه قضية من أهم القضايا التي ينبغي لمستعمل اللغة أن يضبطها بشكل جيد، حيث يلزمه أن يدرك متى يستعمل صيغة المتكلم عن نفسه فقط، ومتى يَحْسُن أو يلزم أن يشرك المخاطبين معه باستعمال ضمير الجمع للمتكلمين من نحو: إننا..، نحن، ما نفعله.... ومتى يخرج نفسه ويستعمل صيغة المخاطبين فقط، من نحو: أنتم، فعلتم، إنكم...، أعمالكم....

وانطلاقا من هذا نقول إن للتشريك في المواطن المناسبة -والمناسبة هي التي تتصف بالدقة والتنويع- أثرًا كبيرًا في قوة تقبل ما يقول المتحدث أو ضعفه، مثل قولنا:

" كما قال النبي ﷺ.

" كما قال نبينا ﷺ.

" كما قال نبيكم ﷺ.

فليست الجمل سواءً، فإن الثانية توحي بإشراك المخاطبين في الخطاب بأنهم منتمون لنبيهم ﷺ مع المتكلم، والثالثة أكثر إيحاء بانتماء المخاطبين لرسولهم عليه الصلاة والسلام، بخلاف الجملة الأولى.

وهذه الإشارات والإلماحات الصغيرة في كلام المتحدث إذا كثرت وتضافرت -مع غيرها- جعلت أسلوب المتحدث ذا أثرٍ كبيرٍ في المخاطبين.

إن عدم ضبط ذلك الأمر ضبطا دقيقا قد يترك آثارًا سلبية كثيرة على المخاطبين، تقدم ذكر بعضها آنفا.

العشرون: إدراك أهمية التجاهل:

إنَّ التجاهل، والتعامي، والتظاهر بعدم العلم، أو السماع، أو الرؤية من المتحدث أو السامع -إما كثيرًا وإما في المواقف المحتاجة لذلك- في غاية الأهمية للنجاح اللغوي، حيث يلزم المتحدث أن يكفَّ عن الكلام أحيانًا، وكذلك يلزم الموجه إليه الكلام أن يكف عن الرد أحيانًا، وذلك لأن كثرة صدور الكلام من الطرفين إما بكثرة التتبع لكل شيء: شرحًا، أو تعليقًا، أودفاعًا، أوسؤالًا، أو استفسارًا، أو نقاشًا، وإما بكثرة العتاب واللوم خاصة أو ما يشبه ذلك، ستسبب حتمًا انزعاجًا وتضايقًا وبلبلةً لا تُـحْمَد عواقبها.

الحادية والعشرون: الحذر من جرح كبرياء المخاطب وكرامته:

مما يجب الحذر منه أشد الحذر: جرح كبرياء المخاطب وكرامته، وذلك بانتقاصه، أو ازدرائه، أو التهوين من شأنه، لأن الإنسان مجبول على حب التقدير والاحترام لذاته، وهذا الجرح -الذي يؤثر أكبر الأثر في الإنسان- يكون إما سلبًا بإلقاء الصفات السيئة عليه، وإما بحرمانه من إضفاء الصفات الحسنة عليه، وذلك مثل قول المعلم أو الوالد للطالب أو الابن المقصر أو المهمل: أنت كسول، أو مهمل، أو لعّاب، أو غبي... إلى غير ذلك من الأوصاف التي تحطمه من داخله، فتكون النتيجة عدم قبوله ما يوجه إليه.

ولذلك فإن الصواب أن يصرف النقد والتوجيه والتقويم أو النصح أو التصحيح للأخطاء، لا لذات المخاطب، لأنه في هذه الحالة سيكون أكثر تقبلًا لما يقال، كأن يقال: يا بني، أو أيها الطالب، التقصير شيء سيء، الإهمال يضر بك، احذر التفريط في دراستك، ونحو هذا.

الثانية والعشرون: الحذر من جحد حقوق الآخرين المعنوية:

من أكثر الأسباب التي تهوي بمستوى أداء المتكلم عدم ذكر ما حصل عليه المخاطبون من حقوق معنوية، إما جحودًا وإنكارًا لها، وإما تهاونًا وعدم مبالاة، وذلك كالألقاب التي استحقوها بجهودهم وعطائهم، ومثابرتهم واجتهادهم من نحو: معالي، سماحة، فضيلة، دكتور، ملازم، نقيب، مهندس، طبيب،... إلخ.

فعدم إطلاق هذه الألقاب على مستحقيها لأي سبب كان مما يؤذي

مشاعرهم، ويحسسهم بالاستخفاف بهم، وعدم المبالاة بشأنهم، وفيه تعدٍّ وتجنٍ على حقوقهم المعنوية أيما تعدٍّ وتجنٍ، وهذا ما يوجد لديهم الشعور بالغبن، أو الازدراء، أو الانتقاص لمكانتهم، وهو أمر لا يرضى به أحد، ولا يمكن أن يحظى من يفعل ذلك بأي قبول ورضى ممن هضم حقهم، وهذا الخلل يؤدي في نهاية المطاف إلى ذهاب ما يقوله المتكلم هدرًا، بل إنه قد يصبح ذا أثر معاكس يحمل على الصدود والمعارضة والمقاومة والمعاندة لردِّ ما يقول هذا المتكلم.

وعلى العكس من هذا تمامًا إذا راعى المتحدث حقوق الناس المعنوية، كرعايته لألقابهم العلمية والوظيفية والمهنية والشرفية ونحوها، فيطلقها على أصحابها بالشكل الصحيح دون مبالغة، ودون تفريط، فإن هذا يكون من أبرز أسباب حصوله على القبول والرضى والحب والترحيب بشخصه وبكلامه لدى هؤلاء، فتكون الغاية بهذا قد تحققت من إنشاء الكلام، وتوجيهه للفئة المقصودة من المخاطبين، وفي هذا نجاح أيما نجاح.

الثالثة والعشرون: إدراك الكلمات الموحية:

إن مواصفات الكلمات أو العبارات الفاعلة في الكلام كثيرة، ومن تلك المواصفات: الدور المحوري الذي تؤديه في الخطاب الملقى أو النص المكتوب، ومن الكلمات أو العبارات التي تؤدي دورًا محوريًا ما كان موحيًا بمعانٍ رئيسة، كالإيحاء بالاجتماع والرابطة الواحدة، ووحدة الهدف والغاية والمصير، والإيحاء بالوحدة الشعورية والنفسية والروحية،

عن طريق إشراك المخاطبين فيها، وذلك من نحو: إلهنا، ربنا، ديننا، وطننا، مجتمعنا، بلدنا، شبابنا، أمتنا، إسلامنا، صحتنا، أمننا، هدفنا، مصيرنا، غايتنا،... إلخ.

ومن ذلك أيضا: الكلمات التي توحي بالانطلاق والاندفاع للأمام في الخطاب (الكلام) وضبط استعمالها:

وذلك من نحو: مشاريعنا، مستقبلنا، إنجازاتنا، حاجاتنا المستقبلية،... إلخ.

الرابعة والعشرون: ضبط الطلب:

إن الطلب من الغايات والمقاصد الأساسية للمتكلم، ولهذا كان لزامًا على من يطمح إلى تحقيق نجاح لغوي في الحصول على ما يريد أن يضبط قضية الطلب ضبطًا دقيقًا، فلا يطلب ما شاء في أي وقت وأي زمان وأي حال شاء، دون مراعاة للأصول التي يجب مراعاتها قبل إصدار الطلب لأي شيء، وبخاصة إذا كان مهما، أو له قيمة كبيرة لدى أصحابه.

إنه لا يحق لأي أحد أن يطلب من الناس أعز ما يملكون في غير الوقت المناسب، أو قبل أوان الأوان، مثل:

- الذي يطلب رؤية ابنتهم قبل استكمال مسوغات الخطبة.
- الذي يطلب صك الأرض أو المنزل أو غيره من الأمور المهمة قبل أوان ذلك، بحيث يطلب ذلك في بداية المفاوضات مثلا.

▣ طلب أشياء مهمة أخرى، كرقم حجز السفر بالجو أو غيره، أو رقم هاتف، أو رقم معاملة، أو هاتف شخص آخر، أو رقم ملف، أو... إلخ دون مسوِّغ واضح، مع تحقق الظروف الأخرى التي تجعل هذا الطلب مناسبًا.

الخامسة والعشرون: اطرح ما تريد طرحه بقوة:

اطرح ما تريد طرحه من أفكار ورؤى وآراء بقوة وثقة واعتزاز وفخر وثبات، وذلك بألفاظ وعبارات قوية ومناسبة، لأن المتردد أو الذي يظهر خجلًا أو خوفًا أو ضعفًا سيكون أسلوبه ضعيفًا هزيلًا باردًا غير مؤثر، بل إن الضعف والتردد والخجل قد يجعل صاحبه مدعاة للازدراء والانتقاص والسخرية منه، وسوف يكون ذلك وسيلة لهبوط مكانة صاحبه ومنزلته لدى الآخرين.

ولكن يجب على المتكلم أن يكون حذرًا، فلا يبادر بالتفوه بالشر، أو يسارع لفتح أبواب الخصام والجدال العقيم، أو لطرح التساؤلات التي تثير قضايا خامدة، أو سيئة، أو لا فائدة منها، أو لإثارة قضايا لا تحمد عقباها.

السادسة والعشرون: ضبط أسلوب المقارنة:

أسلوب المقارنة أسلوب مفيد جدًا، وقد يكون خطيرًا جدًا، ولذلك ينبغي ضبط ذلك الأسلوب بشكل دقيق جدًا، سواء من حيث معرفة الوقت والمكان والظروف المناسبة لاستعماله، أم من حيث انتقاء الكلمات والعبارات والمعاني المناسبة واصطفائها، والتركيز على القوية

والجميلة والمؤثرة منها، وبخاصة في بعض المواقف التي تتطلب مقارنة جادة، كأن يقال في المقارنة بين المسلمين وغيرهم: إن المسلمين أمة متعلقة بالله ﷻ، تحبه وتطيع أمره، وتجتنب معصيته، بخلاف غيرهم فإنهم لا يرتبطون بالله ﷻ كارتباط المؤمنين به ﷻ، ولا يفكرون في أمره ونهيه، ولا يرجون بعثًا ولا نشورًا.

السابعة والعشرون: استكمل الجواب:

توجيه الأسئلة من أكثر جوانب عملية الكلام التي يُصْدِرُ المتكلم الكلام لأجلها، وطلب الإجابة مقصدٌ أساسٌ أيضا في كثير من جوانب الحياة، وكل إنسان سيتعرض ولا بد لتوجيه بعض الأسئلة إليه، ولذلك كان الاعتناء بالإجابة في غاية الأهمية.

ومن أبرز جوانب العناية بالإجابة: استكمال الجواب بعبارات وافية تغطي جميع أجزاء الجواب، ويتم ذلك بالحرص على إيراد كلمات الإثبات، أو النفي، أو الاستثناء، أو التقسيم والتفريع، أو الاحتراس، أو الحذر، ونحوها الكلمات والعبارات الأخرى. حيث إن كثيرًا من الناس تأتي إجاباتهم ناقصة من بعض العناصر، وقد يكون النقص كثيرا، ولذلك تبقى ردود الفعل لدى السائلين خاصة، والسامعين عامة متفاوتة، وتبعًا لذلك تختلف أحكامهم على ما سمعوا، بناء على ما وصلهم من جواب ناقص من بعض العناصر التي قد تجعل السامع يفهم شيئًا غير ما يقصده المتكلم، أو تفسح مجالًا لمن يريد أن يجد ثغرات في كلام المتكلم حتى يدينه من لسانه، إلى غير هذا من السلبيات التي تنتج عن القصور في إيراد

الجواب، إما بسبب محدودية المعرفة لدى المتكلم بأهمية ملاحظة هذه العناصر، وإما بسبب عدم اكتراثه بها، وإما لأسباب أخرى، فينتج ما ينتج من خلل في كلامه.

وممن يحتاج إلى ذلك كثيرًا الطلابُ في امتحاناتهم، حيث إن كثيرًا منهم لا يستوفون عناصر الإجابة، بل يتركون عناصر متعددة، دون وعيٍ غالبا بهذا الخلل لديهم، وهذا ما يتسبب في انخفاض درجاتهم في الامتحان أو رسوبهم، ثم يأتون بعد ذلك يحتجون على أساتذتهم، ويتهمونهم بالقسوة والتشدد، ويقسمون أغلظ الأيمان أنهم ناجحون أو متفوقون، وأنهم ظلموا، بينما هم -في الواقع- لا يعرفون حقيقة الأمر.

الثامنة والعشرون: اعمل على تنقية الأسلوب من:

- الألفاظ والعبارات الصعبة.
- الألفاظ والعبارات الغريبة.
- الألفاظ والعبارات المستنكَرة.
- الألفاظ والعبارات النادرة غير المستساغة.

وذلك في كل مستوى لغوي بحسبه، وكل لغة مجتمع بحسبه، وكل لغة تخصص بحسبها، وكل مجال من مجالات الحياة بحسبه.

وليس معنى هذا أن يلجأ المتحدث إلى التكلف والتعنت والتقعر والتشدق والتنطع في الكلام، وإنما المراد اختيار أجود الألفاظ وأحسنها وأقواها وأقدرها على إيصال المضمون إلى المخاطب، على أن يكون ذلك

بطريقة سلسة وسهلة، فإن للكلمات والعبارات جاذبية ولمعانًا وحُسنًا ورونقًا، كما أن لها قبحًا وضعفًا وكراهية، كسائر الأشياء الأخرى المحسوسة غير اللغوية.

التاسعة والعشرون: بين العلة والسبب:

لا تفعل أو تقل شيئًا دون بيان السبب أو العلة! لم ينبغي أو يجب أو يحسن أو لا ينبغي أو لا يصح فعل ذلك؟

إلا إذا كان الأنسب أو الأصوب عدم بيان السبب والعلة في حالات معينة، وهي على كل حال مواضع محدودة -بالنسبة لحالات لزوم البيان- وذلك لأغراض تربوية تحفيزية أو عقابية جزائية، أو اختبارية، أو لقصد شد الانتباه وإثارة التساؤل، لتحقيق أهداف تربوية أو تعليمية أو غيرها من الأغراض المناسبة.

الثلاثون: إدراك أهمية التصوير:

من أخطر وظائف اللغة التي يتم استغلالها من بعض الأفراد أو المؤسسات: تصوير الأمور بخلاف ما هي عليه، وتزوير الحقائق، وتوجيه دفة الأمور لوجهة معينة بخلاف الحقيقة، إما بتضخيم الصغير والحقير، وإما بتهوين العظيم والمهول، وإما بتشويه الحقائق، أو قلب الوقائع... إلخ، وهذا ما توظفه وتستخدمه القوى الاستعمارية، والمنظمات الصهيونية والإمبريالية، والماسونية، وغيرها من القوى -فضلًا عن القوى الإقليمية والمحلية- وذلك سعيًا للسيطرة على مقدرات هذا العالم، وفي مقدمته خيرات العالم الإسلامي العظيمة، وذلك عبر قنوات كثيرة

جدًا، وعلى رأسها وسائل الإعلام المختلفة التابعة لهم، والأخرى الدائرة في فلكهم، والقالب الذي تمرر من خلاله تلك المشاريع هو اللغة الماكرة المخادعة للبسطاء ومن في حكمهم.

الواحدة والثلاثون: العناية بالتوقيت:

يجب العناية بتحديد الوقت إما للمستقبل وإما لما بقي من الوقت وإما لما مضى، ونحو ذلك، فمثلًا:

١- تحديد الأوقات للمواعيد ونحوها بدقة ووضوح للأعمال المستقبلية.

٢- تحدد ما بقي من الوقت، كما في اختبار الطلاب، فيقال: باقي نصف ساعة، أو عشر دقائق وما أشبه ذلك.

ويمكن أن يحقق هذا نجاحًا كبيرًا في المشاريع الحكومية والخاصة، وذلك إذا زود المواطنون بهذه المعلومات -وهو ما حصل فعلًا- حيث ألزمت هيئة مكافحة الفساد في المملكة العربية السعودية الشركات بإبراز لوحات مكتوب عليها معلومات المشروع، ومن أهمها قضية الوقت، حيث يبين متى كتب العقد، وكم مدة التنفيذ، وكم تبقى من المدة؟ ونحو هذا، حتى يكون المواطنون هم المستفيدين، وهذا الاستفادة تأتي من جهتين:

- **الأولى**: أن ذلك يحقق لهم الارتياح بحصولهم على معلومات هذا المشروع الرئيسة، وبخاصة ما يتعلق بالزمن.
- **والثانية**: أن المواطنين سيكونون عامل ضغط مساعد للجهات الرسمية في تحقيق المتابعة الفاعلة لإنجاز المشروع، وملاحقة قضايا الفساد، ومحاصرتها.

الثانية والثلاثون: احذر ضياع رأيك وصوتك:

احذر من ضياع رأيك وصوتك (صورتك) وتبعًا لذلك ذاتك، في خضم الصخب والخصام والصياح والضجيج، وذلك إذا احتدم النقاش وتداخلت الأصوات، فإن بعض ضعاف الشخصية، أو قليلي الخبرة، أو ضعاف صوت الحنجرة، يقول رأيه ويبديه ويطرحه بصوت منخفض، أو مجتزأ، أو متردد، أو مقطّع، لدرجة أنه لا يسمعه إلا من بجواره، فيضيع صوته في خضم هذا الصخب، وينتج عن هذا ضياع صوته الحسي والمعنوي في زحمة الأصوات.

ولذلك فإنه ينبغي تحري اللحظة المناسبة والدقيقة للإدلاء بالحديث، وإبراز الرأي، وإظهار الذات، مع محاولة إسكات الآخرين لإعطاء نفسه فرصة للكلام.

الثالثة والثلاثون: احذر حرق الفكرة:

يجب الحذر من حرق الموضوع أو الفكرة أو القضية، وذلك كأن يمدح المتكلم الفكرة أو الموضوع مدحًا زائدًا، أو يهول الأمر تهويلًا زائدًا، أو يكبر الموضوع فوق حجمه، أو يصوره بصورة فيها شيء من المبالغة -فضلًا عن كامل المبالغة- قبل البدء في عرض الفكرة أو الموضوع مسموعًا أو مقروءًا، وذلك كأن يقول مقدم برنامج تلفزيوني ما -مثلًا-: هذه الحلقة مثيرة جدًا جدًا، وأنا متأكد تمامًا أن هذا الموضوع سيكون مثيرًا للغاية، وربما كرر ذلك، وبقدر التكرار يكون مقدار الحرق والإتلاف للموضوع، فإذا تم عرضه كان قد فقد كثيرًا من رونقه وأهميته وجاذبيته... إلخ.

ومثل ذلك وصف الأشياء لمن لا يعرفها، أو لمن لم يرها، أو لم يسمع بها من قبل، فكثير من المتحدثين الواصفين لتلك الأشياء يبالغون في الوصف، ويظنون أنهم يحسنون صنعًا، وغالبًا ما يكون دافعهم حسنًا، ولكنهم لم يتنبهوا إلى أن المبالغة في الوصف بدرجة معينة لديهم، يجعل الانطباع لدى المخاطب أعلى بدرجات كثيرة من الدرجة التي وصلت مبالغتهم إليها، فإذا رأي المخاطبون ما وصف لهم فإنهم غالبًا ما ينتابهم شعور بأن ما رأوه أقل مستوى بدرجات كثيرة مما صور لهم، فيصابون بشيء من الإحباط، أو ينصرفون عن ذلك الشيء الموصوف إذا كان سلعة معروضة للبيع مثلًا، وتزداد الكارثة لو كان موضوع خطبة وزواج، وذلك بالعدول عن الزواج إذا كان الموصوف امرأة مخطوبة مثلًا، فعادة ما تكون المبالغة في الوصف سببًا رئيسًا في انخفاض مستوى صورتها لدى الموصوف له عن حقيقة ما هي عليه فعلًا.

ولذلك فإن الطريقة المثلى هي عدم المبالغة في الوصف، وإنما الاقتصاد فيه، ويطلب من الموصوف له بإلحاح أن ينظر بنفسه، ويحكم بنفسه، فإذا كان الوصف قليلًا، أو مقتصدًا، في حين أن واقع الموصوف أفضل بكثير مما ذكر في الوصف، فإن هذا يؤدي إلى ارتفاع نسبة الاستحسان لدى المخاطب بدرجات أكبر مما يكون عليه الموصوف في الواقع.

الرابعة والثلاثون: ضبط الردود الجاهزة:

من الأمور ذات الأثر البالغ، والتي يمكن توظيفها توظيفًا مزدوجًا سلبًا أو إيجابًا: العبارات الجاهزة، حيث تستعمل تلك العبارات جوابًا لسؤال، أو ردًا على طرح معين، ونحو ذلك، فمن الاستعمال السلبي لها:

١- أن يُناقَش أحدٌ في أمر فقهي مخالف للدليل أصلًا، أو مخالف لما هو راجح لدى المتكلم، فيقول المجيب مباشرة: هذا اختلاف مذاهب. أو يقول: هذا رأيك الشخصي، أو يقول: لست ملزمًا بما تقول، ونحو هذا.

٢- هناك إجابات عامة يستعملها كثيرون من الذين لا يرغبون في الحق والصواب، ولديهم غالبًا قدرة على التملص من الحقائق، فيقولون مثلًا:

فلان ليس رسولًا، فلان قد اطلع على جميع الكتب وما فيها من الأقوال! فكيف يخطىء؟ العلم ليس حكرًا على زيد أو عمرو، العلماء لم يتفقوا على شيء، اختلاف العلماء رحمة، الدِّين في القلوب، منسوبو الجهة الفلانية أعلم وأدرى، ماذا يمكن أن أفعل، نحن أفضل من غيرنا، لا أحد يلتزم بالنظام، النظام لا يطبق، ما يتم شيء إلا بالواسطة، أنت في آخر الزمان، ليس بالإمكان إصلاح ما كان، لم يترك الأول للآخر شيئًا، لا يصلح العطار ما أفسدت يد الدهر،... إلخ.

فكثير من الناس يصدمون عند سماع هذه الردود الجاهزة فلا يستطيعون مناقشة للمجيب حالًا، برغم علمهم ويقينهم أن الحق والصواب ليس فيما قال المجيب، ولكنهم يصمتون لأنه ليس لديهم

جواب حاضر بسبب مفاجأتهم بما سمعوا دون استعداد مسبق لهذا الموقف. ولهذا كان الاستعداد لمواجهة تلك الردود أمرًا مطلوبًا، حتى لا يضيع الحق بسبب عدم إيضاحه وبيانه من المخاطب المصدوم.

ومن جهة ثانية فإن بعض هذه الردود الجاهزة قد توظف توظيفًا إيجابيًا إذا قصد بها مقاصد حسنة، كإنهاء خلاف وقتي، أو لإسكات الثرثارين والمتعنتين والمهارين، أو في حال ضيق الوقت، أو عدم مناسبة المكان أو الشخص، إلى غير ذلك من المقاصد الإيجابية.

الخامسة والثلاثون: توظيف اللغة في الثواب والعقاب:

للغة أهمية كبيرة في المكافأة (الثواب) والعقاب، حيث ينبغي أن يكون الكلام الحسن جزءًا أساسًا مصاحبًا للمكافأة المادية أو المعنوية، حتى تكون المكافأة في أتمِّ حالاتها.

وكذلك ينبغي أن يكون الكلام جزءًا مكملًا للعقاب المادي أو المعنوي، حتى يكون أبلغ وأشد أثرًا.

وأما الاكتفاء بالصمت في حالتي الثواب والعقاب فإنه يعد تقصيرًا في مقدار المكافأة أو العقوبة، إلا في حالات قليلة معينة -تقدر بقدرها- يكون الصمت فيها هو الأنسب في الثواب أو العقاب، وذلك كأن يراد عدم المبالغة في الثواب أو العقاب، أو غير هذا من الأسباب.

وقد تحقق الأمران في قول الله ﷻ:

في الثواب: ﴿ وَنُودُوٓا۟ أَن تِلْكُمُ ٱلْجَنَّةُ أُورِثْتُمُوهَا بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾ [الأعراف:٤٣].

حيث كان الكلام الحسن العذب اللطيف ركنًا أساسًا في إتمام النعمة على أهل الجنة، دار الخلد والنعيم، ومصاحبا لها.

وفي العقاب: ﴿وَقِيلَ لَهُمْ ذُوقُوا عَذَابَ النَّارِ الَّذِي كُنتُم بِهِ تُكَذِّبُونَ﴾ [السجدة:٢٠] وهناك سبعة مواضع أخرى اقترن فيها الكلام بالعقوبة.

حيث جُعل الكلام القاسي المعنف والموبخ والمقرع لأهل النار ركيزة أساسية في تهويل العذاب ومصاحبًا له، وزيادة الألم والحسرة والعذاب لهم.

السادسة والثلاثون: إدراك أهمية التنبيهات:

التنبيهات في الخطاب (الحديث) عمومًا مهمة جدًا، ولذلك ينبغي ضبطها بدقة في كل موضع بحسبه، فهي ضرورية في الأعمال المتكررة خاصة بحسب الاعتبارات الصحيحة، لأنه عادة ما تحصل غفلة أو نسيان أو خلل في المعلومات (تداخل واضطراب أو نقص أو زيادة أو انحراف، أو غير ذلك) بسبب فعل الإنسان المتكرر للشيء، بحيث يصبح عمله له مع مضي الزمن اعتياديًا، ولكن دون تركيز في أسسه، أو استحضار لقواعده، أو تذكر لأصوله، أو مراجعة لمنهجه وآلية عمله، وتزداد درجة الأهمية أيضا في الأعمال القليلة الحدوث، والتي لا يفعلها الإنسان إلا في أوقات متباعدة جدًا، كصيام رمضان، حيث لا يفعله الإنسان إلا بعد مضي عام على فعله الأول له، وكالحج الذي لا يفعل إلا كذلك، وربما لا يفعله الإنسان في عمره إلا مرة واحدة، فيحصل النسيان وخفاء المعلومات، بل وربما النسيان لها كليا أو جزئيا، ولذلك يحسن أو يجب

استعمال التنبيهات، لأن الإنسان عادة ما ينسى بسبب طول العهد، فهذه التنبيهات مهمة للإنسان بشكل خاص في المجالات الآتية:

- مع أهله وأبنائه خاصة.
- في عباداته.
- في عمله.
- في علاقاته الخاصة والعامة.

السابعة والثلاثون: الاستعداد للضغط اللغوي:

المقصود بالضغط اللغوي: الضغط الذي يتعرض له الإنسان في موقف ما: صعب أو محرج، أو مفاجىء، أو غير متوقعٍ...، إلى غير ذلك، بحيث يتطلب ذلك منه الرد بكلام مناسب، إما جوابًا لسؤال، وإما ردًا على هجوم كلامي، وإما تخلصًا من موقف محرج، وإما غير ذلك، ولكن ضغط الموقف العام هنا يولد ضغطًا لغويًا على المتكلم، ضغطا يتطلب منه أن يرد بالكلام المناسب في ذلك الموقف.

غير أن الذي يحدث أن كثيرًا من الناس يفشلون في إيجاد الكلام -الكلمات الجمل والعبارات- المناسبة، والصالحة للتصرف في ذلك الموقف الصعب، وعندها يصاب من يواجه تلك المواقف بالحرج، أو يهزم أمام الخصم، أو يصاب بالصدمة فلا يستطيع أن يتفوه بكلمة. وهذا بلا شك يورث لديه شعورًا بالنقص والهزيمة والعجز، والشعور بالألم والاحتقان النفسي، إضافة إلى فوات المصلحة في عدم قدرته على الكلام، بحيث لا يرد برد أو بجواب مناسب، في مجال إحقاق حقٍّ، أو رد ضرر،

أو دفع باطل، أو بيان وجهة النظر،... إلى غير ذلك.

ولذلك لا بد من تهيئة النفس وتجهيزها لتلك المواقف، وإعداد رصيد لغوي كاف لمواجهة تلك المواقف الطارئة والمفاجئة، وبخاصة ممن يتوقع منهم أن يتعرضوا لمواقف لغوية تستدعي تقدمهم للحديث أمام الناس، فيحسن بهم أن يوطنوا أنفسهم ويستعدوا لتلك الموقف ونحوها من المواقف الحيوية (الحياتية) اليومية بتجهيز ألفاظ وعبارات وكلمات وردود ومقدمات وإجابات وخاتمات -وغيرها- لتلك المواقف المفاجئة خاصة، وغير المتوقعة، أو التي يظن الإنسان أنه قد يضطر إليها في أي وقت، ومن أمثلة المواقف الحياتية اليومية:

١- عرض مالي أو وظيفي أو شيء مغرٍ مفاجىء.

٢- نقاش حول قضية حسنة أو سيئة.

٣- خصام وخلاف واتهامات وتعديات.

٤- مصادمة اعتقاد المخاطب أو منهجه أو أخلاقه أو رموزه أو بلده أو شخصه أو غير ذلك من الأسس في حياته.

٥- قضايا جديدة، وأحداث مفاجئه، أو تطورات سريعة.

٦- لقاء أشخاص محبوبين، أو مشهورين، أو أصحاب مناصب وظيفية، أو مكانة علمية أو اجتماعية، أو قادة سياسيين.

٧- مقابلة أشخاص معادين، وأصحاب خصومات، وشرٍ ومحادة، و جهل وطيش وسفه.

٨- مواقف مفاخرات وتحديات ومنافسات وتحديات.

٩- مواقف محرجة.

ومن أمثلة المواقف الرسمية:

١- استقبال الضيوف والزوار والوفود.

٢- التقديم لحفل أو برنامج أو لأي لقاء رسمي.

٣- إلقاء خطبة، أو كلمة، أو تقديم لنشاط معين.

٤- مقابلة إعلامية، وبخاصة التلفزيونية.

فمن فوائد الاستعداد اللغوي لهذه المواقف:

١- التخلص من المواقف المحرجة التي قد توحي بضعف الإنسان وانهزامه أمام خصومه.

٢- نصرة الحق، والدفاع عن المظلومين، وإحقاق الحق، وبيان الصحيح.

٣- ردُّ الباطل، والخطأ، وبيان حقيقته وزيفه وقبحه.

٤- لتحويل وجهة الموضوع من الانحراف إلى الصواب، ومن الهزل إلى الجد، ولصرف مسار الحديث والموقف عامة عن المواقف الهابطة، والكلام البذيء والمحرج والسخيف والقبيح والسيىء إلى ما هو أفضل.

وإجمالًا فإنه ينبغي للذين يتوقع منهم أن يتعرضوا لمواقف لغوية رسمية أو جدية معينة -فضلًا عن عموم الناس- أن يعملوا على جمع نصوص معينة أو إنشائها، وذلك استعدادا للمواقف التي تتطلب منهم

المساهمة بالحديث، أو التي تتطلب أيضًا إبداعًا في الطرح والنقاش والرد، مثل: الكلمات القصيرة، الخطب، التعليقات، المداخلات، الردود، النقد، النقاش، التقديم،... وذلك باقتناص صيد الخاطر، أو من الكتب والمصادر المختلفة، أو من خلال حضور الأنشطة العلمية والثقافية المختلفة ومجامع الناس المختلفة، وذلك لأن صيد الخاطر لا يتوافر ولا يتهيأ في كل حين أراده الإنسان، وكذلك الثمين والنفيس من العبارات والنصوص التي لا يتسنى الحصول عليها واستدعاؤها في كل وقت، ويقترح اقتناء مفكرة -من أي نوع- للجيب يسجل فيها كل مفيد وجديد في هذا المجال.

الثامنة والثلاثون: ضبط الألفاظ المحورية:

يوجد في الكلام غالبًا ألفاظ ذات وظيفة كبيرة، ودور مؤثر، وهذه الألفاظ والعبارات -أحيانًا- ينبغي أن تنال الضبط الجيد الذي يتوافق مع دورها المحوري، وهذا الضبط يتجلى في ضبط الألفاظ التي تتصف بالأهمية، أو الألفاظ الخطيرة ذات الأثر البالغ في موقف المتكلم، لما يترتب عليها من آثار، ومن تلك الكلمات الجوهرية:

كلمة (لكن)؟! وما أدراك ما (لكن)؟

وهذه الكلمة تستعمل ويقصد بها الاستدراك، والاستدراك هو أن يذكر المتكلم في آخر كلامه خلاف ما قد يتوهمه السامع مما ورد أول الكلام، ولهذا فإن فاعلية هذه الكلمة مزدوجة، فقد يكون استعمالها إيجابيًا، وقد يكون سلبيًا.

فتكون إيجابية إذا كان قصد المتكلم نفي شيء يضر المتكلم أو المخاطب، مما قد يتوهمه المخاطب من خلال ما يذكر المتكلم في بداية الكلام، وذلك كأن يقال: إن خالدًا لم يستذكر درسه، ولكنه نجح! فإن قول المتكلم ابتداء: إن خالدًا لم يستذكر درسه، يجعل المتكلم غالبًا يتوهم أو يتوقع أنه لم ينجح، وهذا توقع طبيعيٌّ جدًا، واعتقاد رسوب خالد قد يضر به، أو يضر السامع، ولكن لما قيل: ولكنه نجح، زال ذلك التوهم الخاطىء بسبب الاستدراك بـ(لكن).

ويكون استعمالها سلبيًا إذا كان سيؤدي إلى تفويت حقٍّ، أو التهرب من مسؤولية، أو التملص والمراوغة في تفاوض، أو نقاش علمي، أو إذا كان القصد تمطيط الموضوع والوقت والإجراءات، ونحو ذلك، مثل ما يفعله كثيرون عند نقاش موضوع، أو عند طلب شيء معين يملك المخاطب صلاحية البتّ فيه، فيقول مثلًا: أنا أقدر مشاعركم، ومدى احتياجكم، وأقدر جهودكم المعطاءة، وأشاطركم الرأي في أهمية الموضوع، و... و... إلخ، ولكن...!!

ثم يشرع في التهرب والتملص والمراوغة دون وجه حق، ودون مستند معقول، ولكنه وظَّف هذه اللفظ في الكلام توظيفًا يجعل المخاطبين يشعرون بمرارة المراوغة، والتواء الأسلوب، والتهرب من القضية، ولو أنه قال صراحة ابتداء: أنا أعتذر عن هذا الأمر، لكان هذا أخف وقعًا على نفوس المخاطبين من هذا الأسلوب الملتوي المراوغ المقيت.

ولهذا يجدر بالمتكلم ألا يستعمل هذا الأسلوب بهذه الطريقة

الفجة، وأن يكون صريحًا منذ البداية، وليكن بأسلوب راقٍ يحفظ للمخاطب والمتكلم كرامتهما جميعًا، فهذا أفضل وأجمل للمتكلم وللمخاطبين على حدٍ سواءٍ.

التاسعة والثلاثون: تجنب الإثارة الخاطئة للموضوع:

من الأمور الدقيقة التي يقع فيها كثيرون -إن لم نقل الأكثرون- الخطأ في طرح أمرٍ، أو إثارة موضوع في غير وقته الدقيق، أو مكانه الصحيح، أو مع أشخاص غير مناسبين لذلك الطرح وتلك الإثارة، بدءاً بطرح قضايا كبيرة تمسُّ الشأن العام للمجتمع كله، أو للأمة بأسرها، وانتهاء بالأمور الصغيرة التي تعني فردًا أو أفرادًا.

كأن يأتي الأب أو الأم مثلًا فيثير أمام أبنائه قبيل موعد نومهم موضوعًا يستثير اهتمامهم، ويشغل بالهم، ويحرك تفكيرهم. فيوقعهم في حرج ومشقة، كموضوع سفر، أو رحلة، أو شراء شيء مهم لهم، ونحو هذا، وقد كانوا في غنى عن طرح هذه الفكرة التي تسيء إليهم أكثر مما تفيدهم. وقد كان الأجدر بالوالد أو الوالدة أن يحرصا على الوقت المناسب، حتى لا يعلقوا قلوب أبنائهم بأمر في غير وقته المناسب، لأنه غالبا ما تحصل تعاسة تصيب الأبناء والآباء على حدٍّ سواءٍ، وإن كانت تعاسة الأبناء ستكون أعظم، وخاصة من صغار السن جدًا.

الأربعون: التثبت قبل الكلام:

من أهم القواعد وآكدها على الإطلاق ضرورة التأكد من صحة الكلام المنقول، سواء أكان منقولًا عن أفرادٍ أم عن مؤسساتٍ، أم غير

ذلك، وسواء أكان ذلك في صورة أخبار، أم في صورة شكاوى ودعاوى، أم في صورة إشاعات، أم غير ذلك من الصور.

وذلك لأن قبول الكلام المسموع أو المقروء دون تثبت من صحته، والأخذ بمضمونه، أو العمل على نقله ونشره، أو إقراره وعدم إنكاره، كثيرا ما يؤدي إلى حصول مصائب وويلات يصعب حصرها، فضلًا عن إمكان إصلاحها أو علاجها أو تدارك أخطارها، سواء على مستوى الأفراد أم على مستوى المؤسسات والمجتمعات، فكم من ضررٍ أصاب كثيرًا من الأفراد والجماعات نتيجة لنقل كلام خاطىء دون روية ولا تثبت من حقيقته، وكم حصل من أضرار مادية ومالية ونفسية ومعنوية لأفراد ومجتمعات نتيجة لقبول كلام أو نقله دون تثبت وتأكد من صحته أو دقته، وكم من كلام لم يتأكد من صحته أو دقته كاد يؤدي إلى نشوب حروب بين مجتمعات ومجتمعات، وبين دول ودول، أو قد أدى إلى ذلك، والحرب إذا نشبت لم تبق ولم تذر، وصدق الله العظيم وهو أصدق القائلين: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِن جَآءَكُمۡ فَاسِقُۢ بِنَبَإٖ فَتَبَيَّنُوٓاْ أَن تُصِيبُواْ قَوۡمَۢا بِجَهَٰلَةٖ فَتُصۡبِحُواْ عَلَىٰ مَا فَعَلۡتُمۡ نَٰدِمِينَ﴾ [الحجرات:٦].

الواحدة والأربعون: تحرِّي المناسبة:

من أهم ركائز النجاح اللغوي للمتكلم تحري المناسَبَة الصالحة لإصدار الحديث، لأن الشروع بالحديث عن أمر ما دون أن يكون الزمان أو المكان أو المخاطبون أو الأحوال الأخرى المطلوبة مناسبة للشروع في الكلام، يجعل ذلك الحديث ضعيف التأثير، أو ضائعًا لا قيمة له، أو

يُحدث أمرًا عكسيًا يعود بالضرر على المتكلم، أو على المخاطبين، أو على الموضوع المتحدث عنه.

والمناسبة نوعان: إما مناسبة عامة تشمل الموضوع من حيث طرحه أصلًا، وإما مناسبة جزئية، وذلك بتحري اللحظة المناسبة أثناء تداول الحديث، وتجاذب أطرافه، بحيث يتحرى المتكلم اللحظة الدقيقة المناسبة لطرح ما لديه، وذلك حين يكون التقدم أو التأخر قليلًا أو كثيرًا يضر ضررًا بمقدار عدم دقة التوقيت للشروع في طرح الحديث.

الثانية والأربعون: ضبط الإعادة:

قد يحتاج المتكلم أحيانًا إلى إعادة كلام ما، ولهذا ينبغي ضبط حالة الإعادة هذه، ففي بعض الحالات يلزم إعادة الكلام، كما قيل في المرة الأولى تمامًا، وفي حالات أخرى لا يلزم ذلك، وفي هذه الحالة يجب الحذر الشديد من الوقوع في مخاطر الإعادة والتكرير.

فأما بالنسبة للحالة الأولى -وهي ضرورة إعادة الكلام كما هو بنصه- وذلك إذا كان الأمر يتطلب ذلك، كما يحصل في الفتاوى الشرعية، وفي ذكر القواعد، والشروط، والتعليمات، والأنظمة والقوانين، ونحو هذا مما يتطلب التزام ألفاظ وعبارات محددة، بل إن التزام إعادتها بألفاظها في المواقف المختلفة يكون هو عين النجاح اللغوي، برغم ما يلحق المتكلم -أحيانًا- من الملل والسآمة نتيجة تكريرها لأشخاص مختلفين، بل وحتى لأشخاص سبق أن طرحت عليهم -وممن اشتهر بهذه الطريقة الدقيقة حتى صارت من صفاته المميزة له: العلامة الإمام الشيخ عبد العزيز بن باز -رحمه الله تعالى-

حيث كان يعيد الجواب الواحد للسؤال الواحد باللفظ نفسه، وبالصيغة نفسها، دون مللٍ في المجلس الواحد مرات عديدة، وذلك نظرًا لاختلاف أشخاص السائلين، لأنه كان ينظر إلى أن كل سائل له حق معرفة الجواب بشكل مستقل، بقطع النظر عن عدد مرات طرح ذلك الجواب في المجلس الواحد، وقد كان هذا من أهم أسباب نجاح الشيخ لُغويًا، حيث كان كلامه يلقى قبولًا منقطع النظير لدى المستمعين له.

وأما الحالة الثانية -وهي عدم لزوم إعادة الكلام بألفاظه- فهي حالة تستدعي من المتكلم وعيًا ودقة وحسن تقدير، فإذا احتاج المتكلم إلى إعادة حديث ما فلينظر: فإن كان الأشخاص هم السابقين أنفسهم، أو بعضهم فيلزمه لزومًا إن رغب في أن يكون كلامه ناجحًا -أي: مقبولًا ومؤثرًا- أن يغير الألفاظ والعبارات أو أكثرها، وذلك حتى لا يقع فيما حذر منه العرب منذ القدم، وهو ثقل الحديث على السامع، حيث ضرب أولئك العرب الحكماء المثل لثقل الأشياء بثقل الحديث المعاد، فقالوا في المثل: أثقل من الحديث المُعاد.

وهذا ما يؤدي إلى ضعف تأثيره، بل والنفور منه ومن صاحبه.

الثالثة والأربعون: ضبط أسلوب التفضيل:

أسلوب التفضيل من الأساليب الأساسية في النشاط اللغوي بشكل عام، وهو الأسلوب الذي يراد به تفضيل شيء أو أشياء على شيء أو أشياء أخرى، نحو: هذا أفضل من هذا، هذا أحسن أو أقدر أو أنسب من هذا، وهكذا.

فهذا الأسلوب ينبغي التنبه لخطورته بشكلٍ دقيقٍ، وبخاصة من قبل المديرين والرؤساء والأمناء والمقررين والمحكمين، وأولياء أمور الأبناء والبنات، ونحو هؤلاء، لأنهم عادة ما يتعاملون مع فريق معين ممن يعملون معهم، أو لديهم، أو تحت إدارتهم، أو مع أبنائهم وبناتهم، فكثيرًا ما يحدث عند اختيار أحد الموظفين، أو أحد أعضاء الفريق المعين أو الأبناء ونحوهم أن يقع المدير ونحوه من المتحدثين في خطأ جسيم عندما يقول عند الاختيار: هذا الموظف هو الأقدر، أو هو الأكفأ، أو الأولى ونحو ذلك، فهذا الأسلوب عادة ما يترك انطباعًا سيئًا لدى بقية الفريق الذين يرون أن كل واحد منهم قادر، وكفء، وجدير بالمهمة، فلماذا يوصف أحدهم بأنه الأقدر، والأكفأ، و...؟ وعند ذلك ينتج ما ينتج من عواقب غير محمودة، سواء على المستوى النفسي لهؤلاء، أم على مستوى المواقف والأفعال غير الإيجابية تجاه المدير، أو تجاه الشخص الذي تمَّ اختياره، سواء في الوقت نفسه أم فيما بعد ذلك.

ولهذا فإن الأولى بذلك المسؤول من مدير وغيره أن يراعي خطورة هذا الأسلوب، فلا يستعمله إلا في أضيق نطاق، وبدقة وصرامة شديدة، وإنما يستعمل أسلوب الإخبار عن الشخص، فيقول -مثلًا-: لقد تم اختيار هذا الشخص لأنه قادر، ومؤهل، ومناسب، مع احتراس المدير لنفسه بقوله: ولا أشك أن الجميع على مستوى عالٍ من القدرة والكفاءة والأهلية،... وهكذا.

وهذا أيضا ما ينبغي أن يراعيه الوالدان، والمعلمون، ونحوهم

ممن يتعامل مع الشباب خاصة، الكبار منهم والصغار. وعندها سينجح أولئك المتحدثون في عدم إثارة حفيظة الأشخاص الباقين.

الرابعة والأربعون: ضبط الوعد:

من الأساليب الأساسية في النشاط اللغوي على اختلاف مستوياته أسلوب الوعد، حيث يميل المتكلم أو يضطر أحيانًا إلى استعمال الوعد لتحقيق أهداف معينة، يريد من المخاطبين الوصول إليها أو تحقيقها، ومن أبرزها حث المخاطبين على الاستجابة لفعل شيء ما، وترغيبهم في ذلك، وتشجيعهم عليه،... إلى غير ذلك.

ولكن الذي يحصل أن عدم إجادة التعبير عن هذا الوعد أو الوعود يسبب نتيجة عكسية للمخاطبين، بحيث يصبح هذا الوعد - الذي يفترض أن يكون أسلوبًا محببًا ومشجعًا للمخاطبين- أسلوبًا مثيرًا للغضب والاشمئزاز، ومؤديًا إلى زيادة الإهمال والإعراض عن القيام بما طلب منهم من عمل، وذلك نتيجة للتوظيف السيء للأسلوب الموجه إليهم الوعد أو الوعود.

ومن أبرز الأخطاء التي يقع فيها المتكلمون بالوعد:

١- الوعد بشيء لا يملكونه.

٢- الوعد بأمور وهم غير متأكدين من حصولها.

٣- المبالغة في مقدار ما يعدون به، ثمَّ لا يتحقق إلا القليل منه.

٤- حثُّ المخاطبين على احتساب الأجر والثواب عند الله -تعالى-

على القيام ببعض الأعمال غير المكلفين بها بشكل مستمر، أو لأجل خدمة المجتمع أو الوطن أو غير ذلك، دون أن يكون هناك مكافآت مالية أو عينية أو معنوية مصاحبة لطلب الاحتساب، لأن هذا الأسلوب كثيرًا ما يورث انطباعًا غير محمود لدى المخاطبين تجاه هذا الأمر العظيم في دين الإسلام، وهو عمل العمل احتسابًا للأجر عند الله -تعالى- أو لأهداف نبيلة أخرى، بحيث يصبح طلب الاحتساب بالطريقة المشار إليها مصدر غضب وتهكم من بعض العاملين، وقد يكون لديهم بعض الحق في ذلك، بسبب سوء طرح أسلوب الوعد.

ولذلك يجب ضبط أسلوب الوعد تفاديًا للسلبيات المشار إليها، ومن أبرزها الإزراء بقضية أساسية في حياة المسلم وهي عمل العمل دون مقابل مادي احتسابًا للأجر عند الله تعالى، أو لأهداف نبيلة أخرى.

* * *

سمات الأسلوب الناجح

المراد بالسمات:

هي الصفات والمؤشرات والعلامات التي ترسم للأسلوب صورة ظاهرية معينة، صورة تدل على حُسنه أو رداءته، أو قوته أو ضعفه، أو رقيه أو انحطاطه، أو سموه أو انحداره، أو لمعانه أو خفوته، لطافته أو ثقله، أو توجه صاحبه، ونحو ذلك من الدلائل التي تجعل أسلوبا ما متميزا عن الأساليب الأخرى، فمن هذه السمات:

الأولى: وضوح الأمر الرئيس في الموضوع:

فعند الحديث عن أمر ما ابتداءً، أو للإجابة على سؤال ما ينبغي أن يُبرز المتحدث الأمر الرئيس في الموضوع بكل وضوح وجلاء، مع التنبه لأهمية الإتيان بكلمة أو جملة لابتداء الحديث قبل الدخول لصلب الموضوع، وكذا الختام بمثلها، حتى يكون خروجه من الموضوع سلسًا وسهلا -كما سيأتي بعد قليل- فمثلًا: شخص اتصل به آخر هاتفيًا، واستمر الاتصال طويلًا، وبعدها سأله شخص ثالث: ما الأمر؟ لأنه لم يكن يسمع شيئًا.

فإذا أراد الشخص المُتصَل به أن يكون جوابه في أعلى مستوى من الدقة والإتقان، لكونه عرف أصل الموضوع وصلبه، فعليه أن يذكر في البداية أساس الموضوع تمامًا بكل وضوح وبيان، كأن يقول: يريد قرضًا،

يريد زيارتي، يريد أن أزوره، الرجل في أزمة ماليه، أو نفسية، ونحو ذلك. وعندها يحصل للسائل الفهم والإقناع والإشباع، فإن أراد السائل المزيد من الإيضاح فبإمكانه توجيه ما يحتاج من الأسئلة، ولكن مع مراعاة ألا يتحول المتكلم إلى ساحة الأسئلة المزعجة والتي تقدم الحديث عنها في القاعدة التاسعة.

الثانية: استيفاء عناصر الموضوع:

كل موضوع (فكرة) يتحدث عنها فلها مقدمة، وعرض، وخاتمة، وذلك إما بجمل وإما بكلمات.

▣ **المقدمة**: تكون المقدمة بجملة أو بجمل -بل وبكلمة أحيانًا- وتسمى الجملة أو الجمل أو العبارات المفتاحية، وهي مهمة جدًا في كل فكرة بحسبها، ويكون الغرض منها تهيئة ذهن المخاطب ونفسه وعقله لما سيقال له، فهي تؤدي دور التمهيد والتهيئة لتقبل ما سيقال، لأن طرح جوهر الفكرة والموضوع مباشرة دون تمهيد يُعد مفاجأة غير مناسبة ولا مقبولة للمخاطب، ولذلك يكون وقعها عليه غالبًا مؤذيًا، ولا يستساغ قبولها بسهولة.

▣ **العرض**: وهو أساس الفكرة، وصلب الموضوع وجوهره، وهو غاية المتكلم من إيراد حديثه.

▣ **الخاتمة**: وهي الجملة أو الجمل التي تختم بها الفكرة بطريقة سلسة، ويكون القصد منها تهيئة الفكر للخروج من الموضوع بطريقة منطقية سلسة، والإعلام باختتام الحديث، بعد أن تكون الرسالة الرئيسة

من الكلام قد وصلت إلى المخاطب، وهي صلب الفكرة وجوهرها.

ولذلك ينبغي التزام توفير هذه العناصر في حديثنا، إذا كنا نريد أن يكون استعمالنا للغة ناجحًا، فنكون نحن الناجحين أيضًا.

الثالثة: إخراج الفكرة بشكل جيد:

لكي يمكننا إخراج أفكارنا بشكل جيد ينبغي علينا مراعاة ما يأتي بشكل دقيق:

أ- أن نحدد الفكرة المراد الحديث عنها تحديدًا دقيقًا.

ب- أن نحسن الدخول إليها بافتتاحية مناسبة.

ج- أن نسعى للتعبير عنها بشكل جيد، بحسب ما يناسب كل موقف.

د- أن نحسن عرضها وشرحها بوضوح.

ه- أن ندلل عليها بصورة مقنعة.

و- أن نحسن ختمها بطريقة سلسة.

الرابعة: استعمال كل أسلوب في موضعه الصحيح:

فمثلًا:

أ- استعمال الأسلوب المستغرق الشامل:

وذلك إذا كان المخاطبون خليطًا من اعتقادات وولاءات واتجاهات ورؤى متعددة، كالخطيب في المسجد، والسياسي، والإعلامي، والموجه، والمصلح، وغيرهم ممن يخاطب شريحة كبيرة من الناس، فيحسن استعمال الأسلوب ذي الصيغة الجامعة، لأجل لاستمالتهم لما يريد طرحه

عليهم، وذلك كاستعمال صيغ الجمع للمتكلمين: نحن، آمنا، ربنا، ديننا، نبينا ﷺ، وطننا، بلدنا، مجتمعنا، إخوتنا، قضيتنا، مشكلاتنا، نجاحنا، إخفاقنا،... إلخ. فيكون أسلوبه خاليًا من الإشعار بخروج أحد من المخاطبين من دائرة الخطاب الموجه إليهم، وهذا مفيد جدًا في بناء مواطنة صالحة ونحوها، زمانًا، ومكانًا، وجمهورًا.

إلا أنه في بعض الحالات -وهي قليلة على العموم- قد يكون الأنسب إخراج بعض المخاطبين من دائرة ما يشمله الحديث، وذلك في مواقف العقاب أو اللوم والعتاب، لأهداف تربوية أو جزائية أو تأديبية حتى يشعر أولئك بخطئهم، فيهرعون للعودة إلى المجموعة.

ب- استعمال الأسلوب الخاص:

وذلك في مواضع مضبوطة، فيوجه المتحدث حديثه لطائفة معينة من المخاطبين، كأن يوجه الخطاب لشخص معين لتحسيسه ببعده عن مجموعة الصالحين، أو طريق الجماعة العام الرئيس، أو خروجه عن السلوك العام السوي، فيقال -مثلا-: قد أفلح المؤمنون، فاز المخلصون،... أو الإتيان بما يشعر باستثناء أفراد أو جماعات من الخطاب، لأن هذا النوع من الأسلوب يجعلهم يشعرون بأنهم مُقْصَوْن، أو مهمشون، أو مهددون، أو غير ذلك من المشاعر التي يبعثها هذا الأسلوب، وبذلك يعطي هذا الأسلوب ثمرته.

ولكن ينبغي الحذر الشديد عند استعمال هذا الأسلوب، لأنه قد يكون له سلبيات كثيرة إذا لم يستعمل بالصورة الصحيحة، زمانا، ومكانا،

ومخاطبين، وغير هذا مما يجب مراعاته، إذ إنه قد ينتج عنه ردود فعل سيئة لدى بعض المخاطبين، لكونهم سيشعرون بأنهم مقصودون بالحديث مباشرة، وذلك إذا كان نقدًا أو ذمًا أو نحوه من الحديث الذي لا يحبونه، أو سيحسون أنهم مستبعدون من دائرة أمر يرون أنه لا يصح إقصاؤهم منه، وهذه المشاعر التي تنتاب أولئك الناس غالبًا ما تكون خفية لا يظهرونها، ولا يعلنونها مباشرة وقت حديث المتحدث إلا في حالات قليلة، ولكنها تبقى مجال حديثهم بعد ذلك، وغالبًا ما تفرز تلك الأحاديث سلبيات كثيرة جدًا، من الاختلاف والافتراق والقدح والذم، وشحن الأنفس، وتأزمها، إلى غير ذلك من السلبيات.

الخامسة: تكرار الكلام وتنويع ذكره:

قضية تكرير الكلام وإعادته لها أهمية كبيرة في إيصال مضمون ذلك الكلام إلى المخاطبين، والأثر الذي يتركه التكرار له حالتان:

الأولى: الأثر الإيجابي:

وذلك إذا كان التكرار وفق أسس صحيحة، ومنها:

أ- أن يكون بشكل محدد مضبوط، وبقدر قليل، كتكرار كلمات أو عبارات محددة لقصد التأكيد على أهميتها نفسها، أو لقصد التأكد من سماع المتكلم لها بشكل صحيح وجيد وواضح، أو للفت الانتباه لأهمية شأنها، ونحو هذا من المقاصد المهمة، وذلك كما الرسول ﷺ يكرر الكلام أحيانا ثلاثا لتحقيق الأغراض السابقة وغيرها.

ب- أن يكون التكرار بأسلوب منوع ومشوق، مع مراعاة الزمان

والمكان والمخاطبين، والأحوال الأخرى، كالحالة النفسية والمزاجية للمخاطبين، مع إبداء جوانب مختلفة من القضية في الصور المختلفة للتكرار، كما في تكرار القرآن الكريم للقصص القرآني، حيث تكررت قصص كثيرة بأساليب مختلفة، وفي مواضع متعددة من القرآن الكريم، وكل قصة في المواضع المختلفة تفيد في كل موضع شيئًا جديدًا لا يوجد في الأخرى، وكل من يقرأ القصص القرآني يرى روعة القصص تزداد من خلال ذلك التكرار الرائع.

الثانية: الأثر السلبي:

وأما الأثر السلبي فإنه يكون في استغلال التكرار في الحديث عن قضايا معينة، بحيث يكون الغرض من تكرار الحديث عنها ترسيخ مضمون تلك المقولات، لتحقيق مآرب معينة لدى من يستعمل التكرار في طرحها، بقطع النظر عن الاهتمام برضى المخاطبين من عدمه، وذلك لأن هدف أصحاب هذا التكرار إنما هو إقناع المخاطبين عن طريق التكرار، فإن لم يحصل الإقناع فإنهم يرضون بحصول الإلفة والاعتياد لذلك الأمر لدى المخاطبين، بحيث يصبح الحديث عن ضده مع مرور الزمن مستغربًا أو مستنكرًا لدى عامة أولئك المخاطبين.

وإنما يلجأ أصحاب تلك القضايا والأفكار والمشاريع إلى التكرار لعلمهم ومنظريهم وخبرائهم أن التكرار يؤدي إلى قبول الناس له -قبول الأمر الواقع- والإلف له، وإن لم يكونوا حقيقة مقتنعين به، كتكرار الساسة والحكومات ونحوهم -على الصعيد الإقليمي والعالمي- أفكارًا

وألفاظًا ومصطلحات وأطروحات ونظريات معينة، عن طريق وسائل الإعلام المختلفة بخاصة، حيث إنها تصبح مع مضي الزمن مألوفة معتادة لدى قطاع كبير من الناس، بل ومقبولة لدى كثيرين آخرين، فضلا عمن يقتنعون بتلك المقولات حقيقة.

ومن أقبح صور التكرار -والتي تبين خطورة هذه الطريقة في الكلام- ما يفعله المعاكسون المفسدون في الأرض، حيث إنهم -أكثرهم- يوظفون اللغة عن طريق التكرار توظيفًا قبيحًا وخطيرًا، إذ يقومون بالمعاكسات بطرق متعددة، ومنها الاتصال عن طريق الهاتف، أو إرسال رسائل هاتفية أو بالبريد الإلكتروني مرات ومرات، ويكررون ذلك مرات ومرات، ولا يكلُّ أحدهم ولا يملُّ؛ لأنه قد نبذ الحياء، وفقد الإنسانية، وعدم الشعور الإنساني النبيل، وتحول إلى طبع البهيمة التي تبحث عن قضاء شهوتها، إما فاعلة وإما مفعولا بها.

فهؤلاء المفسدون والمفسدات كثيرًا ما يحصل أن يعاكسوا أحدًا مرة واحدة، فتقابل معاكستهم ابتداء بالرفض التام، والإنكار الشديد، حيث يكون موقف الشخص الذي تم الاتصال به أو مراسلته، أو التي تم الاتصال بها أو مراسلتها موقف الذي لا يمكنه أن يقبل تلك المعاكسة مطلقًا، عن صدق وعزيمة، ولكن... وما أدراك ما لكن؟؟ ولكن كثيرًا من أولئك المتصل بهم أو المتصل بهن مع كثرة تكرار المعاكسة مرات ومرات تتغير مواقفهم شيئًا فشيئًا، ويتدرج بهم الأمر حتى يقعوا فريسة لتلك الذئاب البشرية، وعندها قد يفيقوا ولكن بعد فوات الأوان،

وخاصة بالنسبة للفتيات، حيث تكون إحداهن قد فقدت غالبًا أعز وأغلى ما تملك، وهو عرضها وشرفها، وعندها تندم ولكن لا يفيد الندم، ولا يمكن أن تستعيد شرفها إلى أبد الدهر.

ولهذا فإنه يجب وجوبًا مؤكدًا على كل إنسان مهما كان عقله وعلمه وحلمه أن يحذر أشد الحذر من التجاوب مع تلك المعاكسات ونحوها، لأن التكرار -هذا الأسلوب الخطير- قد يودي به إلى الهاوية. كما يجب وجوبًا مؤكدًا على الآباء وأولياء الأمور أن يطلعوا أبناءهم على هذه الحقيقة، ويبينوا لهم كيفية التعامل مع ذلك الموقف في حال تعرضهم له.

السادسة: اشتمال الأسلوب على العناصر التي ترتقي به:

لكي يكون الأسلوب مؤثرًا فلا بد من اشتماله عناصر متعددة، ومنها اشتماله على:

أ- قدر معقول من المدح عند الحاجة.

ب- قدر مناسب من الشكر عند حصول الدواعي لذلك.

ج- بعض الألفاظ والجمل التي تفتح باب الأمل والرجاء، وتقلل من عوامل الإحباط.

د- عدم المواجهة بالحقائق التي تصدم المخاطب إلا في حالات معينة، ومع ذلك فلا بدَّ من التقدير الدقيق والصائب من المتكلم لحال المخاطب.

السابعة: استعمال اللّين في الكلام:

بحيث يكون هو الأصل في الاستعمال، كما أمر الله -سبحانه وتعالى- موسى عليه السلام أن يستعمل اللِّين في مخاطبة فرعون، أعتى طاغية في ذلك الزمن، فقال سبحانه وتعالى: ﴿فَقُولَا لَهُۥ قَوۡلٗا لَّيِّنٗا لَّعَلَّهُۥ يَتَذَكَّرُ أَوۡ يَخۡشَىٰ﴾ [طه:٤٤]، ويقول رسولنا ﷺ: «**إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه، ولا ينزع من شيء إلا شانه**»[1] فلا يلجأ المتكلم للشدة إلا في حالات محددة مضبوطة بضابط دقيق ومحكم يحدده الموقف، وتضبطه الخبرة، والضوابط الأخرى: شرعية، ونظامية، ومصلحية، وذوقية، وأدبية، وغيرها من الضوابط.

الثامنة: الاعتذار والتأسف عند الحاجة:

إنَّ المتحدث البارع هو الذي لا يترفع عن الاعتذار عند حصول ما يدعو لذلك، وذلك أن الاعتذار من أبرز أسباب نجاح المتكلم في كلامه، حيث يؤدي ذلك غالبًا إلى هدوء النفس، وانخفاض حدَّة الغضب، وتحول المشاعر من مشاعر متوترة أو غاضبة أو حاقدة أو منتقمة، إلى مشاعر مودة ومحبة وسلام.

وبناءً على هذا فإنه ينبغي لكل متحدثٍ أن يعرف أهمية التأسف والاعتذار عند حصول الدواعي لذلك، وذلك لأنه عامل حاسم في إزالة ما في النفوس من تأثر، فضلًا عن إعطاء الحقوق لأصحابها، وحلِّ المشكلات، والقضاء على أسباب الخلاف، ووأد بذور الشر.

---

(١) أخرجه مسلم (٢٥٩٤) من حديث أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها.

وأما محاولة إصلاح الأمور دون التنازل بتقديم اعتذار لما يلزم أو يحسن الاعتذار منه، فإن هذا يتنافى مع الصورة المثالية للإصلاح، ومع الأسس الصحيحة للنجاح.

التاسعة: تنويع الأساليب:

يحسن تنويع أساليب الحديث، بحيث تستعمل الحكمة، والمثل، والقصة، والمقارنة، والتدليل الشرعي والعقلي، والسؤال، والخبر، والتقرير، والإنكار، والتبشير، والتخويف، والقوة، واللين، والطرفة، والفكاهة، واللغز، وغيرها من الأساليب التي تُكسب الأسلوب تنوعًا يجعله متصفا بالجدة والحيوية.

فهذه العناصر ينبغي للمتكلم أن يستعملها بشكل صحيح في المواقف المختلفة المناسبة، لأن لكل موقفٍ وحالةٍ ما يناسبها من الأنواع السابقة.

وأما أن يكون المتكلم سائرًا على طريق واحد لا يخرج عنه، أو يستعمل طرقًا محدودةً مما ذُكر -أو غيرها- فلا شك أن أسلوبه سيبقى متواضع التأثير في الآخرين، قليل الجاذبية، خافت الرونق، مطفأ اللمعان، لأن أسلوبه سيكون مجرد أسلوب معتاد جدًا، لا يمكن أن يكون له صفة التأثير في الآخرين، وإنما تكون وظيفته -على تواضعها- التعبير عن الحاجات اليومية لصاحبه فحسب.

العاشرة: ضبط اللازمة اللغوية:

اللازمة اللغوية هي بعض الكلمات أو الجمل التي يلتزمها بعض الناس في كلامهم، ويكثرون من استعمالها وتكريرها، حتى إنهم يرددونها تلقائيًا دون شعور في أحيان كثيرة، وكأنهم لا يستطيعون الخلاص منها، وهذه العادة اللغوية إذا لم تضبط تضعف أسلوب المتحدث، وتقلل من تأثيره، وتسبب انزعاجا للسامعين إذا كثرت، مما يترك لديهم انطباعًا سيئًا عن المتحدث وحديثه.

واللازمة اللغوية نوعان:

أ- نوع من جنس الكلام العادي، كأن يلتزم المتحدث تكرار كلمة (نعم) بعد كل مجموعة من الجمل، أو يكرر عبارات من مثل (على كل حال)، (في الواقع)، (شايف كيف)، (طبعا)، (لا شك)، (قطعا)، (فهمت عليّ) ونحو ذلك، فهذه الكلمات والعبارات في الأصل تكون مناسبة بحسب استعمالها، ولكن إذا أكثر المتحدث من استعمالها بصورة تبدو وكأنها لا شعورية، بحيث تصبح كثرتها تشوه الأسلوب، كان ذلك عيبًا في الكلام.

ب- نوع من الكلام الشرعي -لدى المسلمين خاصة- الوارد في القرآن الكريم، أو في الحديث الشريف، كأن يلتزم المتكلم تكرار الآية الكريمة ﴿لَآ إِلَٰهَ إِلَّا ٱللَّهُ﴾ أو ﴿سُبۡحَٰنَ ٱللَّهِ﴾ أو ﴿وَٱللَّهُ ٱلۡمُسۡتَعَانُ﴾ أو الحديث الشريف: «جزاك الله خيرًا» فهذا من أفضل الكلام وإن كثر تكرره، وليس من اللازمة اللغوية المعيبة، إلا إذا تحول لدى المتكلم من

كونه ذكرًا لله -جل وعلا- عن وعي وإدراك إلى ألفاظ تجري على اللسان دون شعور من المتحدث، فإنها تدخل في القسم الأول.

الحادية عشرة: ضبط الإبهام في الكلام:

الإبهام في الكلام من حيث الأساس غير مقبول، لأنه مخالفٌ للغرض الأساس من استعمال اللغة، وهو الإفهام والإبانة عن المقاصد والحاجات. ولكن استعمال الإبهام قد يكون هو الصواب في مواضعه المناسبة، وذلك إذا كان القصد منه إشعار المخاطب بعظم الأمر وفداحته، أو بيان عظم الأمر نفسه، فإن استعمال الإبهام في هذه الحالة أبلغ من استعمال التحديد والتبيين، ومثال ذلك قول الرسول محمد ﷺ: «**لو يعلم المار بين يدي المصلي ماذا عليه لكان أن يقف أربعين خيرًا له من أن يمرَّ بين يديه**» قال الراوي: لا أدري أربعين يوما أو أربعين شهرا أو أربعين سنة. متفق عليه[١].

الثانية عشرة: مراجعة الحديث والمتحدث:

ينبغي على المتحدث أن يراجع نفسه، وينظر في كلامه، إما بالاعتماد على التفكير الذاتي والتأمل، وإما بسؤال الآخرين، وإما بقيام المتكلم بتسجيل صوته بواسطة آلة تسجيل، ثمَّ يستمع لحديثه بتأنٍ ودقةٍ، ثمَّ يراجع حديثه، بحيث يركز على الأمور الآتية:

أ- ما هي الحروف التي لا ينطقها؟

(١) أخرجه البخاري رقم (٥١٠)، ومسلم رقم (٥٠٥، وما بعده) عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه.

ب- ما هي الحروف التي يخرجها من غير مخارجها؟

ج- ما هي الحروف التي يدمجها في غيرها؟

د- ما هي الأصوات الشاذة والغريبة لديه؟ كتفخيم الشين، والجيم، أو ترقيق بعضها كالراء، والضاد، أو قلقلة حروف غير حروف القلقلة، ونحو هذا.

ه- طريقة نطق الحروف والكلمات والجمل، هل هي بوضوح وتمام وقوة؟ أم بتداخل، وخفاء وضعف؟

و- تجنب الظواهر السلبية، كالتمطيط لأصوات(حروف) أو لكلمات، أو لجمل وعبارات، وكالإمالات، والتقطيعات، ونحوها.

الثالثة عشرة: اجتناب الحروف المتقاربة:

ينبغي على المتكلم أن يحذر من استعمال الكلمات ذات الحروف المتقاربة المخرج، أو إدخال حروف متقاربة المخرج على كلمات حروفها متقاربة المخرج، من نحو: دحرجَ، فمن الصعوبة إضافة التاء حيث تصير: تدحرج، والأشد من ذلك: ستتدحرج، وكذلك: تدخل، ستتدخل، تحرر، ستتحرر،... إلخ.

الرابعة عشرة: نطق الكلمات كاملة صحيحة:

حيث يجب وجوبًا مؤكدًا على المتكلم أن يحرص على نطق الكلمات كاملة صحيحة، دون تجاوز شيء من حروفها، وبخاصة الكلمات التي في أوائل الجمل، أو في نهايتها، فإنها غالبًا ما تكون غير مفهومة من كثير من المتكلمين، إما بسبب السرعة الشديدة في نطقها، وإما بعدم نطق بعض

الحروف أصلًا، وبخاصة ما كان متكررًا من الكلمات أو العبارات.

إذن فيجب نطق جميع الكلمات بشكل واضح ومسموع وجيد وحسن.

الخامسة عشرة: اشتمال الكلام على الكلمة أو الجملة المنقذة:

قد يقع المتحدث في مأزق إذا تحدث في موضوع لابد من الحديث عنه، ولكنه إذا لم يحسن إيراد الكلمة أو العبارة التي تخلصه والمخاطبين، فإن الأمر قد ينعكس بشكل سلبي، بل وشديد السوء على المتكلم والمخاطب أو المخاطبين.

ومن أمثلة الكلمات المنقذة قول أحد الخطباء: «لقد كان حال السلف كذا وكذا في رمضان، فما بالك بالمقصرين والمذنبين والعاصين، و....، أمثالنا».

فكلمة «أمثالنا» كلمة منقذة للخطيب ولأسلوبه وللغته، لأنه لو لم يقلها لتركت أثرًا غير إيجابي في نفوس السامعين، وذلك لكون لغته توجه إليهم الاتهام، وتزكي الخطيب، فلما قالها حصل الإنقاذ للخطيب ولهم لكونه لم يجعل نفسه مترفعًا عنهم، ناجيا وهم خاسرون، بل إن تلك الكلمة أوحت بقربه منهم، وأنه واحد منهم، مشفق عليهم، وناصح لهم.

السادسة عشرة: المراوحة بين الأساليب:

ينبغي المراوحة بين أسلوب وأسلوب، بحيث لا يستعمل المتكلم أسلوبًا واحدًا بشكل دائم أو غالب، وإنما يراوح بين استعمال الأساليب المتنوعة بشكل عام، مع مراعاة أن يكون استعمال كل أسلوب في مكانه المناسب، حتى يحقق الغرض المقصود.

وإيضاح ذلك أن استعمال أسلوب اللوم والتقريع والتأنيب بكثرة مثلًا، أو ابتداءً أو في غير محله فإنه يضر أكثر مما يفيد، وذلك كأن يتحدث شخص عن السلبيات الاجتماعية، كعدم الانضباط في الطابور، وعدم الحرص على النظافة العامة، وعدم الوقوف الصحيح، أو ضعف القراءة العامة والمتخصصة، والتقصير في حب الوطن، وخدمته... إلخ، ويوجه اللوم والتأنيب والتقريع للمجتمع... إلخ.

وذلك لأن الناس قد يكونون معذورين كثيرًا، بسبب عدم وجود من ينظم شؤونهم من المسؤولين الحكوميين، أو من الجهة الأهلية التي يتبعون لها، أو الزعيم القبلي، أو غير ذلك من الأسباب.

السابعة عشرة: ضبط كلمات النسبة:

من سمات الأسلوب الناجح ضبط كلمات وعبارات النسبة أو عدمها، أي: نسبة الشيء إلى الذات، أو إلى شيء ما، فيحسن معرفتها وضبطها ضبطًا دقيقًا، من نحو أن يُعرف متى يحسن أن يقول القائل مثلًا:

" عجبا! فلا ينسب التعجب لأحد، أو ينسبه لنفسه فيقول: عجبي!

" ونحو: قولنا، فينسب للنفس، أو متى يقال: القول بكذا.

" ونحو: قوله: قولي (أي المتكلم) ومتى يقال: القول بكذا، ما قيل، ما طُرح،... إلخ.

فيحسن ضبط كل ذلك، واستعماله بدقة، وبخاصة عند الرغبة في استمالة شخص أو اتجاه، أو عند إرادة العكس، وهو: تقريع الخصم، ودحره، وإغاظته بعدم نسبة شيء له.

الثامنة عشرة: نبذ التعالم:

إذا اكتسب المتكلم معلومة أو مهارة حديثة فينبغي عليه أن يحذر أن يتكلم بها وكأنه عالم أو ماهر بها منذ زمن بعيد، وكأنه مستوعبٌ لها ولغيرها!

وإنما عليه أن يذكر في كلامه ما يدل على أنه قد اكتسبها حديثًا، كأن يقول: قرأت حديثًا، مما نشر قريبًا، إن صدق القائل، قال من رأى... كذا وكذا... لأن حديثه بصورة توهم أنه يمتلك المعلومة أو المهارة وكأنها راسخة لديه من قبلُ تورث على المدى البعيد النفور منه، والانزعاج من طريقته، بل وربما ازدراء الآخرين له، لكونه يعيش حالة من حب الظهور، والرغبة في المدح والإعجاب به من الآخرين، والتظاهر بالتعالم والتثاقف، كما حذر من ذلك رسولنا الله ﷺ بقوله: «**المتشبع بما لم يعط كلابس ثوبي زور**»[1]، ومعنى: «**ثوبي زور**» أي: ذوي زور، وهو الذي يزوّر على الناس، بأن يتزيّا بزيّ أهل العلم أو الثروة ليغتر الناس به، وهو ليس بتلك الصفة.

التاسعة عشرة: العناية بنوع الصوت

من أبرز سمات النجاح اللغوي في بعض المقامات: حسن الصوت، والمراد بحسنه هنا: مناسبته لمقام معين، فالصوت الحسن موهبة من الله ﷻ، وأصوات الناس تختلف نغماتها، لحكمة أرادها الله ﷻ، حتى تتكامل حياة البشر، وذلك حتى تكون أنواع الأصوات المختلفة مناسبة للحالات المختلفة.

---

(١) أخرجه البخاري رقم (٥٢١٩)، ومسلم رقم (٢١٣٠).

فمن حسن الصوت:

أ- **الصوت الحسن:** لقراءة القرآن الكريم، وللأذان، ولإنشاد الشعر، وتلحين النثر.

ب- **الصوت الحسن:** للخطابة، والتحميس.

ج- **الصوت الحسن:** لقراءة الأخبار، والحديث الشريف، والدعاء، وإلقاء الشعر.

د- **الصوت الحسن:** للتعليق، وقراءة النصوص.

ه- **الصوت الحسن:** الصوت الذي يبكّي فيصلح للخشوع.

و- **الصوت الحسن:** للطائف والفكاهة والضحك.

ز- **الصوت الحسن:** لتقديم البرامج، وإجراء المقابلات ونحوها.

ولكل مجال ما يناسبه من الصوت الحسن، وبعضها يصلح في مقام ولا يصلح في آخر، فينبغي مراعاة ذلك كله.

العشرون: براعة الاستهلال

وهذه البراعة لا تخضع لقانون معين، وإنما تأتي نتيجة ذكاء ودربة وممارسة كثيرة، كما أنها ثمرة لثقافة جيدة، ودقة ملاحظة، واستفادة من البارعين في بداياتهم واستهلالهم، إضافة إلى وجود الإحساس بأهمية الاعتناء بهذه القضية، هذا الاعتناء الذي يتطلب الانتباه الجيد، والتسجيل المستمر في المفكرة الخاصة لما يسمعه الإنسان أو يقرأه من صور براعة الاستهلال، والبدايات الرائعة لدى المبدعين، ومن حَرِص على الوصول لذلك استطاع أن يحقق نتائج رائعة.

الحادية والعشرون: حسن التخلص

وهو نوعان:

- **أحدهما:** حسن الخلوص (الخروج والانتقال) من موضوع إلى موضوع آخر.
- **والآخر:** حسن التخلص من مأزق لغوي ما.

فالعناية بمبدأ حسن التخلص أمر مفيد جدًا، وذلك في المواقف التي يضطر فيها الإنسان إلى ذلك، وذلك بإعداد عبارات وإجابات وردود استعدادًا لتلك المواقف، بحيث يتوافر في العبارات بعض الخصائص، مثل:

- أن يوجد فيها صفات معينة مثل: العموم، والشمول.
- صلاحيتها لتناسب أكثر المواقف لما فيها من شمول وعموم.
- وجود السلاسة والقوة واللطف والمتانة بحسب المواقف اللغوية المختلفة.

وبالتمرين والتمرس يمكن الوصول إلى إيجاد تلك الألفاظ والعبارات التي تخلص الإنسان من المواقف المحرجة، وذلك في المجالات العامة، أو الخاصة التي تتعلق ببيئة الإنسان الاجتماعية، أو بيئة عمله بشكلٍ خاص.

الثانية والعشرون: حُسن العَرض

ولا تأتي هذه الإجادة إلا حين يعتني المتحدث بكلامه، وذلك عن طريق التدريب، ودقة الملاحظة، وكثرة الممارسة، واعتماد تقويم المتكلم الذاتي لنفسه، ومن الآخرين المستمعين لحديثه كذلك.

الثالثة والعشرون: حسن ختم الفكرة

إن الجانب المعنوي والشعوري للإنسان يشبه الجانب الحسي لديه تمامًا، فكما أن الإنسان إذا كان يسير على قدميه، أو يقود سيارة، ثم توقف فجأة، فإن هذا يضر بالأشخاص السائرين مع الإنسان، أو الراكبين في السيارة، وسيعتبرون هذا التصرف من ذلك الإنسان غير مقبول، وسيقابل بالاستياء والاعتراض ممن هم بصحبته.

وإذا كان الأمر كذلك لدى جميع الناس، فإن الجانب المتعلق بالكلام ينطبق عليه ما ينطبق على الأشياء المحسوسة، فإذا كان المتكلم يتحدث في موضوع ما، ثمَّ توقف فجأة، وأنهى كلامه تمامًا، من دون أن يمهد لهذه النهاية، ويهيىء عقول المستمعين ونفوسهم للخروج من الموضوع الذي أدخلهم فيه، بطريقة سلسلة ومنطقية ومناسبة، فإن هذا سيصيبهم بما يشبه الصدمة الشعورية، ويسبب لهم حالة من الانزعاج، ويورث لديهم شعورًا بالخيبة من عدم اكتمال الموضوع وتمامه، لأنه ربما يفوت أشياء مهمة جدًا لم يذكرها المتكلم، من نحو: النتائج، الأحكام، الاقتراحات، التصويبات، التصويبات، التخطئة، التقويم، التنبيهات،... إلخ.

الرابعة والعشرون: المهارة في الانتقائية

إذا تحدث الإنسان بشيء حدث له فلا يسرد كل ما حصل له سردًا -إذا لم يكن ذلك واجبًا عليه، أو مطلوبا منه، أو ليس له مناسبة- بل ينتقي ويختار ما يناسب مما ينفعه، ويفيد الآخرين، أو يمتعهم، أو يضحكهم، أو يحقق غير ذلك من المصالح، لأنه لو سرد كل شيء دون حاجة فإنه ربما أزرى بنفسه، أو أضر بها وهو لا يشعر، فضلا عن إضاعة أوقات المستمعين في أحيان كثيرة.

إلا أنه قد يكون ذكر التفاصيل كلها مهما في حالات معينة، حالات يجب أن تقدر مناسبتها للتفصيل بدقة وحذر شديدين، ومن هذه الحالات: أغراض تعليمية، وأغراض تربوية، لمؤانسة الأهل والأصدقاء الأوفياء، أو الضيوف الأعزاء، مع أهمية أخذ الحذر والحيطة في أغلب الحالات.

وكذلك الأمر بالنسبة للسامع أو المستمع الجيد، فإنه ينبغي عليه أن ينتقي مما يسمع ما يفيده، ويهمل ما عدا ذلك، إما بتجاهله، وإما بالاحتفاظ به في ذاكرته إن كان له أهمية، إلى أن يأتي الوقت الذي يستفيد فيه منه، وهذا ما أرشدنا إليه ربنا -تبارك وتعالى- بقوله: ﴿فَبَشِّرْ عِبَادِ ﴿١٧﴾ ٱلَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ ٱلْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُۥٓ ۚ أُو۟لَٰٓئِكَ ٱلَّذِينَ هَدَىٰهُمُ ٱللَّهُ ۖ وَأُو۟لَٰٓئِكَ هُمْ أُو۟لُوا۟ ٱلْأَلْبَٰبِ﴾ [الزمر: ١٧ - ١٨].

الخامسة والعشرون: عدم سيطرة الفكرة

تسيطر الفكرة في أحيان كثيرة على الإنسان، فيصبح تبعًا لذلك لا يرى الأمور إلا من خلال تلك الفكرة، ولا يوجه الأمور إلا بما يتفق مع تلك الفكرة، حتى وإن كان ذلك لا يصح، أو لا يناسب، أو ضعيفًا، أو لا قيمة له، ونحو هذا، وذلك كسيطرة فكرة التقدم والريادة والعالمية والجودة والتميز، ونحو ذلك، حسب المعايير التي تضعها بعض المؤسسات العالمية، على فكر بعض المسؤولين عن بعض المؤسسات، ومن أبرزها الجامعات ونحوها، فينتج عن ذلك سيطرة هذه الفكرة على عقول هؤلاء، وعلى أحاديثهم، وطرحهم، ونقاشهم، ومجمل توجهاتهم -مع أن تلك المعايير معايير مادية فقط في أكثرها- وعند ذلك تحصل مشكلات متعددة، منها: ضياع قضايا أخرى كثيرة ومهمة، نحو: عدم الاهتمام بالعلوم الشرعية، والإنسانية، والركائز المميزة للمجتمع، والرسالة الجوهرية للأمة، حيث لا تلقى تلك الجوانب الاهتمام إما أصلًا وإما بالشكل الكافي، ومن ذلك عدم تدريس القرآن الكريم في الجامعات دون سببٍ وجيهٍ لدى أولئك وهم مسلمون، برغم وجود الضعف الشديد في القراءة الصحيحة لكتاب الله ﷻ.

وقريب من هذا سيطرة الفكرة على بعض الباحثين، أو أصحاب النتاج الثقافي، أو أصحاب الأطروحات الفكرية، وحتى أصحاب المشاريع الاقتصادية المختلفة، فإذا تحدث أحد من الأصناف السابقة فإن تلك الفكرة كثيرًا ما تسيطر على كلامهم، لأن حديثهم مرتبط بأفكارهم،

ويصبحون لا يرون أمور الحياة إلا من خلال إطار تلك الأفكار.

والجدير بهؤلاء أن يتحرروا من سيطرة الفكرة، وأن ينظروا للحياة وقضاياها كما هي مجردة، وعندها يكون حديثهم واقعيًا، واعيًا، يصف الأمور بمنظار الواقعية والوضوح، والتجرد والعقلانية، فيكون حديثهم بما فيه من أفكار ونقاش واستدلال ونتائج وأحكام مقبولًا مثمرًا مؤثرًا في الآخرين.

السادسة والعشرون: ضبط السرعة في الكلام

ضبط زمن الكلام حين صدوره سرعةً وبطأً مهمٌ جدًا، فالسرعة والإبطاء درجات يحسن ضبطها بدقة بما يناسب كل موقف.

صحيح أن هناك مواقف تتطلب البطء أو السرعة أحيانًا، كوقوع الإنسان تحت ضغط معين، من ضيق وقت أو عجلة أو خوف أو قلق أو فرح أو غير ذلك، وهذا التصرف يحصل عادة دون قصد، بل بشكل تلقائي، ولكن هذا التصرف غير الإرادي ليس مرادا هنا. بل المراد ضبط السرعة في الكلام والبطء فيه عن وعيٍ ومعرفةٍ وإدراك، واستعماله في المواقف المناسبة لذلك.

وأما الطريقة المثلى للحديث في الحالات العادية فهي أن يكون إلقاؤه بسرعة متوسطة، تتصف بالهدوء والوضوح، بحيث يمكن نطق كل حرف نطقًا صحيحًا من مخرجه، مع إعطائه صفته التي يستحقها في النطق، بحيث تكون الكلمات تبعا لذلك سليمة واضحة حسنة، ومِنْ ثَمَّ تكون الجمل والعبارات كذلك.

ولكن قد يكون من المناسب في بعض المواقف والحالات أن يزيد المتكلم من السرعة في زمن الكلام، وذلك في حالات معينة، مثل:

- أن يطول الوقت على المستمعين، فيستعجل تخفيفًا عليهم، وذلك فيما كان واضحًا ومفهومًا لديهم.
- إذا كانت المعلومات معروفة سابقًا للمخاطبين.
- للفت الانتباه، وطرد الملل، وإثارة المستمع، ثمَّ يعيد ما قاله بصورة عادية.

ومع ذلك فكثيرًا ما نرى متحدثين لا يراعون هذه الأحوال، فيتكلمون بطريقة واحدة في السرعة الزمنية، دون مراعاة لأحوال المخاطبين، فيكون حديثهم ثقيلًا، مُملًا، غير مفيدٍ ولا مثمرٍ، لأنه افتقد عنصرًا مهما من عناصر القبول، وهو: ارتياح المخاطَبين للكلام، ولصاحبه.

وبعكس هذا فقد يكون البطء في إصدار الكلام هو الصواب، وذلك في مواضع معينة، ينبغي أن يكون لدى المتكلم وعي بها، مثل:

- نطق الكلمات الصعبة، والغريبة، والأجنبية.
- لقصد إفهام السامع بشكل جيد، حتى وإن لم يكن الكلام صعب الفهم بالصورة المعتادة.
- إذا وجد ضوضاء، أو ضجيج يعيق الفهم والسمع الجيد من خلال النطق المعتاد.
- لقصد إشعار المخاطب بأهمية ما يقال وما يتحدث عنه إذا كان كذلك فعلًا.

" لقصد إيهام السماع بأهمية الأمر وإن لم يكن كذلك، وذلك لأن التفنن في طرائق الكلام يجعل الأثر بالغًا في نفس المخاطب.

السابعة والعشرون: تجنب التشاغل:

من السمات التي تقلل من نجاح عملية التكلم تشاغل المتحدث، سواء أكان تشاغله وهو مبتدىء بالكلام، أم وهو مجيب، فتشاغله بتلك الحالة يساهم في إضعاف أدائه اللغوي، أو يتسبب في فساده، أو حصول نتيجة عكسية للغرض من عملية التكلم، وذلك لأن التشاغل يشعر المخاطَب بأن المتكلم غير مبالٍ به، أو مستخفٌ به، أو أن المتكلم غير مقدر لقيمة الموضوع المتحدث عنه، أو أنه ليس على قدر من المسؤولية يؤهله لأن يكون متحدثًا يُصغى إليه، إلى غير ذلك من الانطباعات والآثار القبيحة التي يعكسها التشاغل لدى المخاطب.

الثامنة والعشرون: اعتماد الاحتراس:

الاحتراس هو الاحتياط من أمر ما بكلمة أو جملة ونحوها، والاحتراس له أهمية كبيرة تتمثل في أمور متعددة، منها:

أ- احتراز المتكلم لنفسه من اللوم والنقد وسوء الظن وعدم فهم مراده بشكل صحيح، أو لذهاب فهم المخاطب بعيدًا عن الواقع، إلى غير ذلك من صور سوء الفهم.

ب- احتياط المتكلم لنفسه من الردود غير المرغوب فيها، أو النظرات الغاضبة، أو المستغربة من المخاطب.

ج- حفظ حقوق المخاطب وكرامته، أو قيمة الموضوع المتحدث عنه.

ومن هذه الألفاظ والعبارات:

... -بلا مؤاخذة-...، ... -مع احترامي-...، ... -مع تقديري-...، .... -مع حفظ الحقوق-...، ... -مع التحفظ على...-،... -بإجماع-...، مع الاعتذار سلفًا عن...، إلخ.

التاسعة والعشرون: التحديد والتعداد:

يحسن ذكر المتكلم لحدود الكلام، وأبعاده، أو مقداره عند البدء في الكلام، فيقول -مثلًا-:

" لدي ثلاث نقاط.

" عندي تساؤلان.

" سأتحدث في دقيقتين.

فهذا التحديد والتعداد يفيد من ناحيتين مهمتين:

الأولى: إنصات المستمعين لحديثه لعلمهم بمقدار ما سيتناول.

والثانية: عدم مقاطعة الحاضرين له، لأنه إذا بدأ بدون تحديد عدد ولا وقت فإنهم لا يدرون ما مقدار حديثه، فما إن يسير قليلًا في الكلام حتى تبدأ مقاطعة الحاضرين لحديثة تنهال عليه من كل النواحي.

الثلاثون: ملاحظة فلتات اللسان:

كل إنسان عادة ما يبدو من فلتات لسانه ألفاظ، أو عبارات، أو مضامين أخرى يمكن أن توظف في تقريره بأمر، أو في رد حجته، أو في بيان تناقضه، أو في إدانته، أو في غير ذلك مما يكون ضده.

ولذلك يحسن بالمستمع الحصيف أن يحصي تلك الألفاظ والعبارات التي يمكن أن يستفاد منها، ويحتفظ بها لنفسه، ولا مانع من احتفاظه بها لأنها جاءته من غير طلب لها، ثم يوظفها آنيًا أو لاحقًا للرد على المتحدث، وذلك لإدانته إن كان خصمًا أو محاورًا ونحوهما، ولا يدعها تفوت منه، حتى يستفيد منها وقت الحاجة.

وهذا -بطبيعة الحال- ليس معناه الدعوة إلى تتبع عورات الناس وسقطات ألسنتهم، وإنما نقول إن هذه الفلتات قد يجدها الإنسان وهو يسير في حياته تلقائيًا، دون أن يتعمد جمع تلك الأمور، وإنما إن جاءته هذه المعلومة أو المعلومات عَرَضًا، فله أخذها والاحتفاظ بها، ولكن دون أن يسيء بها للمتحدث بغير وجه حق.

الواحدة والثلاثون: تحقيق التوازن في الحديث:

ينبغي الحرص على تحقيق التوازن في الحديث، بحيث لا يطغى جانب على جانب آخر، وذلك عند ذكر الأمور المتقابلة، كذكر كالخير والشر، والأمر والنهي، والثواب والعقاب، والحسنات والسيئات، والسلبيات والإيجابيات، والجنة والنار، والفشل والإنجاز، والنجاح والرسوب والمحاسن والمآخذ،... إلخ.

ولكن لا بد من ملاحظة أن لكل موقف ما يناسب مضمونه من الحديث، فقد يكون المناسب أحيانًا ذكر أحد الأمور السابقة فقط دون الآخر لتحقيق أهداف معينة، ولكن المراد هنا لفت النظر إلى ما يحصل لدى الأكثرين، وهو عدم الموازنة بين المتقابلات، لأن الحاجة إلى التنبيه

على ذلك هي الأكثر، كما أن هؤلاء الأكثرين لا يتقنون حتى استعمال النوع الواحد فقط المناسب للموقف، فعدم إتقانهم لغير ذلك من باب أولى.

الثانية والثلاثون: وجود التشويق والجذب:

ينبغي لكل متكلم أن يحرص على جعل أسلوبه شيقًا وجذابًا، ومن أبرز وسائل التشويق في الكلام التي تجذب المستمع للمتكلم:

أ- تقديم العدد في أول الكلام، نحو قول الرسول ﷺ: «**سبعة يظلهم الله في ظله يوم لا ظل إلا ظله...**»(١).

ونحو قول الشاعر:

ثلاثــة لــيس لهــا إيــاب الوقــت والجـمال والشـباب

ب- تقديم الاستفهام، نحو قول الرسول ﷺ: «**أتدرون ما حق الله على العباد؟ وما حق العباد على الله؟...**»(٢).

ج- تقديم الاسم النكرة (المجهول) أول الكلام، كقول الرسول ﷺ: «**إن من الشجر شجرة، لا يسقط ورقها، وإنها مثل المسلم فحدثوني ما هي؟...**»(٣).

وفي مقابل ذلك يحسن بالمخاطب أو المستمع استعمال الكلمات والعبارات التي تجذب المتحدث للمخاطب، فهناك كلمات لها جاذبية،

---

(١) أخرجه البخاري رقم (٦٨٠٦)، (٦٦٠)، ومسلم رقم (١٠٣١) عن أبي هريرة رضي الله عنه.
(٢) أخرجه البخاري رقم (٢٨٥٦)، ومسلم رقم (٣٠) عن معاذ بن جبل رضي الله عنه.
(٣) أخرجه البخاري رقم (٦١)، ومسلم (٢٨١١).

تجذب المتحدث للمستمع، وهي ذات تأثير فاعل جدًا، من مثل قول المستمع (المخاطب): صحيح، نعم، نعم، بالفعل، أجل، صدقت، أحسنت، وهو كذلك،... إلخ.

الثالثة والثلاثون: اللجوء للتقريب:

من سمات النجاح اللغوي استعمال التقريب لا الدقة في بعض الأحيان، وذلك لعدم التمكن من التحديد، إما لضيق الوقت مثلًا، وإما لعدم القدرة على ذلك، وإما لعدم وجود المناسبة، وإما لاحتياطات يراها المتكلم، إلى غير ذلك، فيلجأ المتكلم للتقريب، مثل: تقريب الأعداد، والكمية، والحقيقة، والحادثة، والأرقام، والصور، والفكرة، إلى غير ذلك.

الرابعة والثلاثون: الاستعداد للصدمة اللغوية:

من سمات الأسلوب الناجح أن يكون مُعدًا ومُهيئًا لمواجهة الصدمة اللغوية، والمراد بهذه الصدمة: الصدمة الناتجة عن مفاجأة السامع بكلمة أو جملة أو كلام لم يكن يتوقعه، ولم يكن يتصوره، فإنه عادة ما يُرتَجُ [يصدم فلا يدري ما يقول] على السامع، فلا يجد جوابًا على ما سمع، ومن ذلك -مثلًا- ما يحصل لبعض مقدمي البرامج الإذاعية والتلفازية، حيث قد يبدو من الضيف أمور تستنكر، أو تفاجىء السامع، فيسكت المقدم لا يدري ما يقول، وعندها يأتيه اللوم الشديد من السامعين والمشاهدين.

والحل لهذه المعضلة هو توطين النفس لهذه المواقف، والتهيئة المسبقة للمفاجآت المتوقعة وغير المتوقعة.

الخامسة والثلاثون: اشتمال الكلام على الإيضاح:

والمقصود بالإيضاح هنا توضيح الحقيقة، أي بيان حقيقة الأمر، ببيان ما الذي حصل وحدث فعلا كما وقع، وذلك عند حصول اللبس، وخفاء الحقيقة، أو خفاء ملابسات الأمر، وتعدد الأقوال، في حالات الاتهام، وانتشار الإشاعات، وصدور القيل والقال،... إلخ.

ففي هذه الحالة لا ينبغي إنهاء المشكلة، وقطع الخصام، وإقفال الحديث عن الموضوع، واعتماد الصلح، أو قبول العفو، دون توضيح حقيقة ما جرى فعلًا، وإيضاح ذلك لكل من يعنيه الأمر، أو لكل من عاصر الحدث، أو المشكلة، أو سمع بها.

وهذا البيان مطلب ضروري لكل إنسان، لأنه من مطالب الإنسان الفطرية، التي من حقه الفطري أن يحصل عليها، لما يترتب على ذلك من مصالح كثيرة جدًا، كتبرئة ساحة المتهم، والذب عن العرض، وبيان زيف الباطل، وإحقاق الحق، وإبطال الباطل، وإيصال الحقوق لأصحابها، وخاصة المعنوية منها، كردِّ الاعتبار، ودحض الشبهة عن الشخص، وتجلية المصيب من المخطىء، والبريء من المجرم، إلى غير ذلك من المصالح العظيمة.

وهذا ما حصل لنبي الله يوسف عليه السلام، حيث سجن بضع سنوات ظُلمًا، فلما جاء أمر الملك بإخراجه من السجن لم يخرج مباشرة برغم طول مدة سجنه، وإنما طلب أن تسأل النسوة اللاتي قطعن أيديهن عن حقيقة الأمر، فقال لرسول الملك: ﴿ٱرْجِعْ إِلَىٰ رَبِّكَ [أي الملك] فَسْـَٔلْهُ مَا بَالُ

ٱلنِّسۡوَةِ ٱلَّٰتِي قَطَّعۡنَ أَيۡدِيَهُنَّۚ إِنَّ رَبِّي بِكَيۡدِهِنَّ عَلِيمٞ ۝٥٠ قَالَ مَا خَطۡبُكُنَّ إِذۡ رَٰوَدتُّنَّ يُوسُفَ عَن نَّفۡسِهِۦۚ قُلۡنَ حَٰشَ لِلَّهِ مَا عَلِمۡنَا عَلَيۡهِ مِن سُوٓءٖۚ قَالَتِ ٱمۡرَأَتُ ٱلۡعَزِيزِ ٱلۡـَٰٔنَ حَصۡحَصَ ٱلۡحَقُّ أَنَا۠ رَٰوَدتُّهُۥ عَن نَّفۡسِهِۦ وَإِنَّهُۥ لَمِنَ ٱلصَّٰدِقِينَ﴾ [يوسف:٥٠-٥١].

وقد بين الله -سبحانه وتعالى- أن من أبرز حِكَم قيام الساعة، ومحاسبة الناس على أعمالهم يوم القيامة: التبيين للحقيقة التي كان يختلف عليها المختلفون في الدنيا، فيتضح الحق من الباطل، ويعلم كل فريق حقيقة ما كان عليه، فقال ﷻ: ﴿لِيُبَيِّنَ لَهُمُ ٱلَّذِي يَخۡتَلِفُونَ فِيهِ وَلِيَعۡلَمَ ٱلَّذِينَ كَفَرُوٓاْ أَنَّهُمۡ كَانُواْ كَٰذِبِينَ﴾ [النحل:٣٩]، وقال تعالى: ﴿وَلَيُبَيِّنَنَّ لَكُمۡ يَوۡمَ ٱلۡقِيَٰمَةِ مَا كُنتُمۡ فِيهِ تَخۡتَلِفُونَ﴾ [النحل:٩٢].

السادسة والثلاثون: الإشباع:

من أبرز سمات الأسلوب الناجح استيفاء الكلام عن الموضوع المتحدث عنه بما يحقق للمخاطب إشباع نهمته، وارتواء تطلعه، وامتصاص تفاعله، وإطفاء احتراقه من داخله، وذلك باستكمال عناصر الموضوع المتحدث عنه، وطرح ذلك بعبارات صريحة وقوية ووافية، مع العمل على الإشارة لمكامن الخلل، واقتراح الحلول المناسبة، وبيان الحقائق الغامضة، وبث روح التفاؤل والأمل، ونبذ مشاعر اليأس والإحباط، والبعد عن الأساليب الملتوية، والتعميمية، ونبذ الحذر المبالغ فيه، وبخاصة عند الحديث عن الأمور المؤلمة، سواء أكانت على مستوى الأفراد، أم على مستوى المجتمع والبلد والأمة جمعاء، وذلك حتى تسكن النفوس، وتهدأ الأرواح، وتحل الطمأنينة والهدوء محل القلق والاضطراب والانفعال والاحتقان.

السابعة والثلاثون: ضبط التفاؤل والياس:

النفس البشرية في تقلبٍ مستمرٍ، فتارة تحتاج إلى أن يبث فيها روح التفاؤل والاستبشار والأمل والرجاء، وذلك لكثرة المكدرات والمنغصات التي تكتنف مسيرة الحياة البشرية، مما ينعكس على كثير من جوانب حياة الإنسان، وهذا ما يؤدي إلى إصابة الإنسان بمجموعة من المشكلات المتنوعة، فبعضها قد يكون نفسيًا، وبعضها الآخر قد يكون اجتماعيًا، وقد يكون صحيًا، وقد يكون فكريًا، أو اعتقاديًا، إلى غير ذلك من جوانب الخلل والقصور لدى الإنسان.

ولذلك فإنه ينبغي للمتكلم في هذه الحالة -وبخاصة من أصحاب الخطاب الجماهيري، ومن المربين، والمسؤولين، ونحوهم- أن يصطبغ خطابهم بصبغة التفاؤل، والاستبشار، وفتح آفاق رحبة للخير والسعادة والنجاح، والوعد بزوال الشدائد والكروب، وتبدل الأحوال مِنْ سيءٍ إلى حسنٍ، ومن حسنٍ إلى أحسنٍ.

وفي المقابل فإن بعض الناس يتصرفون تصرف من لا يحسب حسابا للعواقب، وكأنه مخلد في الدنيا فلا يموت، ولا يمرض، ولا يفتقر، ولا يحاسب على تصرفاته وأعماله، ولا يصيبه بأس ولا مكروه، وأن الأمور الحسنة لديه من صحة ومال وفتوة وقدرة ستستمر له أبد الدهر.

فهذا الصنف بحاجة ماسة إلى أن يواجهوا بالحقائق المرة، وهي أن الحياة لا تدوم على حال، بحيث يجب أن يصطبغ الحديث الموجه إليهم بصبغة التيئيس من دوام الأحوال، وضرورة قصر الآمال والطموحات،

وكبح جماح المطامع والنظرات البعيدة، والتخلص من التصرفات غير المسؤولة، والطائشة، والمتهورة، والحمقاء، وبخاصة ما كان منها في جانب خالقهم -جل وعلا-، ثم في حق أنفسهم، وذويهم، ومجتمعهم، وأمتهم، والبشرية جمعاء، حتى يعودوا إلى طريق الرشد والصواب.

***

صبغات الأسلوب

المقصود بالصبغات:

هي الملامح الساطعة، والدلائل الواضحة، والخطوط العامة، والتلوينات الظاهرة، والمعالم البارزة، التي تجعل الكلام يبدو في هيئة معينة، يلمسها ويدركها ويلحظها كل مستمع أو قارىء متأمل للكلام ولصاحبه.

وبناء على ذلك فإن كل كلام يصدره المتحدث -مسموعًا أو مكتوبًا- يصطبغ بصبغة معينة، تكشف عن منهج المتكلم واتجاهه العقدي والفكري والأخلاقي النفسي والمزاجي، ورؤيته للآخرين وللحياة، وغير هذا من جوانب شخصيات المتكلمين والكتاب، وأنماط حياتهم، ومجالات تفكيرهم، وحقائق مناهجهم ومنطلقاتهم، إلى غير ذلك من شؤونهم.

وتتجلى تلك الدلائل والملامح والتلوينات والمعالم التي تبين طبيعة تلك الصبغات وأنواعها من خلال استعمال كلمات وتعبيرات معينة، فمن ذلك:

أ- صبغة المؤمن الصادق:

فالمسلم الصادق في إسلامه، المعتز بدينه، الفخور بانتمائه، المتعالى بإيمانه، المحب الخير لإخوانه ومجتمعه وبلده وأمته....، يستعمل كلمات وعبارات معينة بكثرة في كلامه، عن وعي وإدراك وقصد، مثل:

البسملة، الحمدلة، لا إله إلا الله، محمد رسول الله، عليه الصلاة والسلام، الله أكبر، سبحان الله، الحمد لله، اتق الله، سامحك الله، عفا الله عنك، حفظك الله، وفقك الله، السلام عليكم، ردٌّ السلام، جزاك الله خيرًا، يجوز، يحرم، أمّة، السلف الصالح، الإسلام، القرآن، الغيرة، الغيور، ديننا، ربنا، الله المستعان، توكلنا على الله، ما شاء الله، تبارك الله، أعوذ بالله من الشيطان الرجيم، أعانك الله، أستغفر الله، غفر الله لك، والله الموفق، والله الهادي إلى سواء السبيل، أيها الإخوة، إخواني، إخوتي، الأمة،... إلخ.

ب- صبغات الغافلين:

ولأسلوب الغافلين عن ذكر ربهم -وذكر الله تعالى من أسس الدين الإسلامي العظيمة- صبغات تبدو في كلامهم -عن قصد ووعي- في مقابل الصبغة السابقة، مثل:

صباح الخير، مساء الخير، مرحبًا، أهلًا، يا هلا فيك، أمسّي عليك وعلى...، تحياتي لك ولـ...، أحييك وأحيي...، أوكي، باي...، عزيزي، سيدي، عاداتنا، الطبيعة، الثقافة، ثقافتنا، أطياف المجتمع، التيارات، الساحة الفكرية، المشهد الثقافي، الانفتاح، محاربة الرقابة، الرقيب، الإقصاء،... إلخ

إن كثيرًا من المتحدثين تظهر على أساليبهم صبغة معينة، صبغات توضح طبيعة منطلقاتهم، حتى وإن كانت ألفاظهم وعباراتهم ومعاني كلماتهم وكلامهم لا توضح ذلك صراحة، وغالبًا ما يكون هذا بدون

شعور من المتحدث منهم، وقد يكون استعماله لتلك الصبغة مقصودا، لبيان ما يريد إيصاله للمخاطبين، وعلى كل حال فالصبغات التي يصطبغ بها أسلوب المتحدث أنواع، فمنها:

الصبغة الأولى:

الصبغة التي تبين منهج المتكلم في الحياة، عقيدة وفكرًا وأخلاقًا، وتصورًا و ومبادىء، فهؤلاء يصبغون أسلوبهم بما يبين حقيقة ما هم عليه، وهؤلاء قسمان:

أحدهما: قسم يصبغون أسلوبهم بما يبين حقيقة ما هم عليه، وهؤلاء كثيرًا ما يتحدثون بعفوية غير متكلفة، وقد تكون مقصودة لأجل دعوة الآخرين إلى ما هم عليه أحيانًا، إلا أن هذه الصبغة تكون هي الغالبة على أساليب هؤلاء بشكل دائم ومستمر، ودون تكلف.

والقسم الآخر: قسم يصبغون أسلوبهم بما يبين حقيقة ما هم عليه من معتقدات ورؤى ومناهج ومنطلقات وقناعات، لأجل دعوة الآخرين لما هم عليه.

الصبغة الثانية:

الصبغة التي يتبين من خلالها طبيعة الإنسان وجبلته، وذلك حينما لا يحاول المتحدث التظاهر بصبغة محددة، وإنما حينما يتحدث على سجيته دون تكلف إظهار صبغة معينة، وذلك كأن يتضح من خلال أسلوبه أن طبيعة ذلك الإنسان عاطفية، فهو ينساق وراء العاطفة دون تحكيم كاف للعقل، أو يتضح أن طبيعته عقلانية لا مجال للعواطف فيها، أو أنها طبيعة

مادية تهتم بالمال على حساب أشياء مهمة أخرى، أو أنها طبيعة شخص عاقل، أو متهور، أو متخوف، أو صاحب شك، أو بخيل، أو كريم، أو قلق، أو غير ذلك من الطبائع البشرية.

ولذلك فإنه من المهم جدًا للإنسان أن يعلم أن هذه الصبغات ينبغي له أن يضبط استعمالها بشكل جيد، بحيث لا يكون المتحدث على سمت واحد دائمًا في كلامه، فيطغى على أسلوبه صبغة واحدة، وإنما يكون ذلك بحسب المواقف، كما يجب عليه تجنب الصبغات غير الجيدة، كالتي توحي بالضعف، أو العاطفية الزائدة عن الحد، أو الطيبة المفرطة، أو عكسها كالقسوة والعنف والغلظ والشك وسوء الظن، والتي يكون لها آثار سلبية على الإنسان على المدى القريب والبعيد.

ومن وسائل ضبط هذه الصبغات:

١ - **الضبط للمقدمات الثابتة**، ذات الصيغ والأشكال شبه الدائمة، وكذلك الجمل الاعتراضية والختامية، وذلك على النحو الآتي:

المقدمات الثابتة: كالبدء بالبسملة مثلًا، والحمد لله تعالى، والصلاة والسلام على رسوله ﷺ.

فهذه المقدمات تدل على وجهة صاحبها، وأنه مرتبط بربه -جل وعلا-، داعٍ إلى ارتباط الناس بربهم -جل وعلا-، وأن هذا معتقده ووجهته في الحياة.

وأما الذي لا يبدأ بذلك، بل يبدأ بكلام مباشر جافٍ من كل ما يشعر بالروحانية والطمأنينة والسلام، أو بشيء مما تقدم فإنه يدل على أن

صاحبه بعيد عن التدين، أو متظاهر بذلك، أو قليل الذكر لله ﷻ، وقد يكون تركه لذلك مقصودًا أحيانًا لضيق الوقت، أو تجنبا للتكرار مع قرب الفاصل الزمني، ومنهم من يترك ذلك لكي لا يوصف بالتدين ونحو ذلك، وهذا ضعف وخور وخسران وإفلاس.

وهناك مقدمات أخرى يستعملها المتحدثون على اختلاف مشاربهم ومنطلقاتهم، فمنهم من يستعملها من باب العادة فحسب، دون أن يكون لهم قصد معين، ومنهم من يستعملها عن قصد ووعي، لا عن غفلة أو اعتياد، لأجل بيان وجهته ومنطلقه، كاستعمال التحية الخالية من ذكر الله تعالى، من نحو: مرحبا...، أحييك...، أحييكم، أهلا بك، أهلا بكم، بداية أشكر...، في الحقيقة...، في الواقع...، لا شك...، طبعًا... إلخ.

٢- ضبط الجمل الاعتراضية:

وكذلك مما ينبغي ضبطه الجمل الاعتراضية، وهي الجملة أو الجمل التي يوردها المتحدث أثناء كلامه، إما لقصد الترحُّم نحو (رحمه الله)، أو لقصد الترضِّي نحو (رضي الله عنه)، أو لقصد الدعاء عمومًا نحو (وفقه الله، حفظه الله، رعاه الله، أيده الله،...)، أو لطلب الاعتذار نحو (بلا مؤاخذة، واسمحوا لي، واعتذر عن...)، أو للاحتراس من أمر ما نحو (ولم أقصد ذلك، مع احترامي...، مع التحفظ على.. عن غير قصد)، فإن هذه الجمل مما يكشف عن توجه صاحب الأسلوب، وثقافته وذوقه، وإحساسه، وتربيته، وأخلاقه، ومنهجه في الحياة ورؤيته.

٣- ضبط الجمل الختامية:

وهي الجمل التي تذكر في نهاية الكلام، وهي لا تقل شأنًا ولا خطورة عن الجمل السابقة.

ولذلك فإن العناصر السابقة ينبغي ضبطها بما يناسب مجالها الصحيح، فإذا دعت الحاجة لذكر تلك المقدمات فلتذكر، وأما إذا ضاق الوقت أو المجال، أو كان هناك حالات في بعض المقامات الخاصة، فتترك مراعاة لما هو أنسب وأفضل.

الصبغة الثالثة: الصبغة الجافة والحنونة:

فقد يكون الأسلوب جافًا، خاليًا من أي مظهر للعاطفة، بعيدًا عن المشاعر والأحاسيس الحسنة واللطيفة، ولذلك فهذا الأسلوب المصبوغ بهذه الصبغة بشكل عام قليل التأثير في النفوس، ضعيف الإنتاج، غير محبوب من قبل الطبيعة والجبلة البشرية.

إلا أن هذا الأسلوب الجاف القاسي يكون مناسبًا في بعض الحالات المحددة، والتي تكون في مجال العتاب والعقاب والزجر والتخويف والإنذار ونحو ذلك.

وقد يطرز الأسلوب أو يطعم أو يزين أو يُشحن بالألفاظ والعبارات التي تشعر بالحنان والدفء واللطف، فتلامس مشاعر المتلقي، وتجعله أكثر إصغاءً وإقبالًا، وبناء عليه يكون التأثير فيه أكبر وأعظم.

الصبغة الرابعة: صبغة المرح والجد:

من الصبغات المهمة في الأسلوب: صبغة الدعابة والمرح والفكاهة والطرافة حسب المواقف المناسبة، مع مراعاة الوقت، والزمان، والمكان، والأشخاص، والأحوال المختلفة. حيث يطعم الحديث بالألفاظ التي تثير الابتسامة، والألفاظ والعبارات المثيرة للضحك، مثل إيراد المتشابهات، والألفاظ غير المتوقعة، واللطافة في التعبير والمجازات، والدقة في التعبير والتصوير، وغيرها... التي تسبب الإثارة، وتستل الابتسامة، وتفجر الضحك، وتطرد العبوس والتجهم، وكل ذلك إذا كان في موضعه الصحيح المناسب.

والمقصود أن خلوَّ أسلوب المتحدث من أي نوع من الدعابة والمرح والفكاهة والطرافة بشكل مستمر يؤدي إلى نتائج غير محمودة العواقب على المدى القريب والبعيد، تتمثل في حرمان نفسه من الابتسامة والضحك البريء، والإصابة بالملل والكآبة بسرعة، وأما من حوله وبخاصة المقربين كالأهل والأقارب والأبناء فكان الله في عونهم على حرمانهم من الابتسامة والفرح والفكاهة والطرفة.

وأما أصحاب الأسلوب المرح فإنهم دائمًا في فرحٍ ومرحٍ مستمرٍ، وهم غالبًا ناجحون في علاقاتهم مع الآخرين، وفي كسب الأصدقاء، بل والخصوم والمنافسين، وهم أفضل الناس صحة نفسية وجسدية، وأكثرهم حيويةً وعطاءً، وتفاعلًا وتفاؤلًا واستبشارًا.

وأما أصحاب الأسلوب الذي يظهر عليه الجد في الأمور دائما أو

غالبًا فإنهم قد ينجحون في كثير من جوانب الحياة، كتطبيق الأصول والأنظمة، وعدم الاصطدام مع الآخرين، والنجاح في الدراسة والعمل ونحو ذلك، ولكنهم في مجال العلاقات الإنسانية يكونون في مستويات متواضعة جدًا، فهم قليلو الأصحاب والأصدقاء، مجالسهم تتصف بالرسمية وعدم التبسط والانفتاح الكافي بين هذا الصنف والآخرين، وبناء على هذا فمجالسهم قصيرة الوقت، قليلة العدد، ضعيفة الارتياح والانبساط، وهذا بدوره ينعكس على مسيرة حياة الإنسان ومن حوله من أهل وأقارب وأصدقاء على المدى البعيد، فيكون هؤلاء فضلًا عن الفشل أو القصور في العلاقات الاجتماعية أقل صحة نفسية وجسدية، وأقل حيويةً وعطاءً، وتفاعلًا وتفاؤلًا واستبشارًا.

غير أن الصورة الحسنة والمثلى في هذا المجال هي القدرة على المزاوجة بين الصبغتين: المرحة والجادة، بحيث تستعمل كل منهما في المكان والزمان والأحوال الأخرى المناسبة لذلك، لأنه ليس هناك تعارض بين أسلوب المرح والأسلوب القوي والجاد أحيانًا.

الصبغة الخامسة: الصبغة الهزلية:

ففي هذا الأسلوب تضيع معالي الأمور، ومحاسنها، ويختفي الجدُّ حتى في مواطنه المناسبة أو المطلوبة، ويتحول مسار الحياة إلى الهزل والعبث، ومنه تتجه الحياة إلى الرداءة والتخلف والضياع في شؤون حياة أولئك الهزليين المختلفة، فهم على العكس من الرسميين الجادين المثابرين، الذين ينجحون عادة فيما يخططون له من مشاريع مادية أو فكرية أو غيرها.

الصبغة السادسة: القوة والضعف:

مما يجب التنبه له: إدراك أهمية اتصاف الأسلوب بصفة القوة والمتانة والرزانة والحزم والصرامة، حتى يكون تأثيره قويًا بالغًا عميقًا في نفوس الموجه إليهم، لشعورهم بالجدِّ والحزم.

ولكن استعمال هذا النوع من الأسلوب أو عكسه وهو اللين واللطف يجب أن يكون كل منهما في وقته ومكانه المناسب بدقة، وعن وعيٍ وإدراكٍ ومعرفةٍ.

وأما إذا بدا الأسلوب ضعيفًا مهزوزًا لينًا مترددًا متذبذبًا فإنه لا يستطيع إيصال المراد للسامعين، بل إنه أحيانا ينعكس سلبًا على صاحبه، فيعطي عنه انطباعًا يوحي بضعف شخصيته، وهزال حجته، وهوان منزلته، في دنيا لا يقر أكثر أصحابها إلا للأقوياء حتى وإن كانوا سيئين.

فمن وسائل تقوية الأسلوب والارتقاء به:

١- رفع الصوت بالقدر الكافي بدون زيادة أو نقص.

٢- السرعة (المسارعة) بالحديث في الوقت المناسب.

٣- الثقة بالنفس، وبالفكرة، وبالطرح، وبالأسلوب.

٤- ملاحظة أصحاب الأساليب القوية المتينة والشجاعة والجريئة والواثقة، والعمل على الاستفادة من أساليبهم ووسائلهم وتجاربهم.

الصبغة السابعة: الصبغة التعليمية:

بعض الناس يطغى على أساليبهم الصبغة التعليمية، والتي تتمثل في أمور، منها: الإكثار من ذكر الأوامر والنواهي، والعناية بالتقسيمات والتفريعات والإكثار من ذلك، والعناية بالتأصيل والتحديد والتعريفات، والتركيز على أسلوب التوجيه المستمر، وإصدار التوجيهات والتصويبات، والإكثار من ذكر الحلال والحرام من غير حكمة ودراية، والتصحيح والتخطئة، والصحة والمرض، والنجاح والفشل،... ونحو هذا، بحيث تكون هذه السمات هي الغالبة على أسلوب هذا المتحدث.

وهذه الصبغة قد تكون إيجابية مفيدة، وقد تكون سلبية غير مفيدة، فتكون مفيدة إذا كانت بقدر محدد لا مبالغة فيه، وإنما بالقدر الكافي، وعند الحاجة أيضا، مع مراعاة الزمان والمكان ونوع المخاطبين وحالتهم من حيث الاستعداد وعدمه.

وتكون سلبية غير مفيدة إذا أكثر منها المتكلم، بحيث تكون هي الصبغة الغالبة على أسلوبه، مع عدم مراعاة الوقت والمكان المناسبين والأشخاص الذين يصلح لهم ذلك الأسلوب.

وليس المراد هنا التهوين من شأن الأسلوب التعليمي، ولكن الأسلوب التعليمي مجاله الأصلي قاعات الدراسة في المدارس والمعاهد والجامعات، وهو الأسلوب اللغوي المناسب والضروري لنجاح عملية التعلم والتعليم، ولكنه مع ذلك أسلوب ثقيل غالبًا على المتعلمين، وعلى المعلمين، وتتفاوت درجة الثقل باختلاف مجالات العلوم، وأنواع

المعلمين، ومدى ما لديهم من قدرات ومهارات ومعارف لغوية -وغير لغوية- تجعل هذا الأسلوب خفيفًا ومحببًا قدر الإمكان.

وليس معنى هذا أيضًا أن الأسلوب التعليمي يجب أن يقتصر عليه في قاعات الدراسة والتدريب فقط، بل إنه قد يستعمل بصورة أساسية في الحديث العادي بعيدًا عن قاعات الدراسة، وقد يكون ذلك من باب الضرورة في أحيان كثيرة، ولكن المراد هنا أن أشير إلى أن الأسلوب التعليمي إذا طغى على الأسلوب العادي للمتكلم وغلب عليه، وذلك خارج مؤسسات التربية والتعليم -حيث إنه يحصل من غير قصد لدى بعض الناس- فإن هذا يؤثر تأثيرًا سلبيًا على أسلوب المتحدث، لأنه يسبب استثقالًا لحديثه، بسبب جفافه وثقله، وهذا ما يؤدي إلى تضايق السامعين من ذلك الأسلوب وصاحبه مع مرور الزمن، وتعظم المشكلة إذ لم يتنبه -أو ينبه- صاحب ذلك الأسلوب إلى الخلل الذي لديه، وبخاصة مع الأبناء ونحوهم من الأقارب.

الصبغة الثامنة: الصبغة النقدية:

يغلب على حديث بعض الناس صبغة الانتقاد للآخرين، وبيان أوجه الضعف والخطأ والخلل والقصور لديهم، والتركيز في الكلام عن جوانب النقص، ولا ينظر ذلك المتكلم إلى الجوانب الحسنة والإيجابية إلا قليلًا، وقد يكثر لديه هذا النقد حتى يغلب على حديثه، وربما صار المتحدث مشتهرًا بهذه الصفة، صفة النقد.

وبطبيعة الحال فليس المقصود هنا مهاجمة النقد من حيث الأصل،

فأسلوب النقد ضرورة ومطلب أساس لتصحيح مسار الحياة، ولكن بشرط أن يكون بالقدر المحتاج إليه، وفي مجالات محددة، وبالطرق الملائمة، بل إنه مطلوب حتى في الحديث اليومي المعتاد، ولكن ليكن بصورة عفوية وسلسة وحَذِرَة، وبمهارة عالية حتى يؤتي ثماره اليانعة.

الصبغة التاسعة: الصبغة الوعظية:

الصبغة الوعظية من الركائز في حياة المسلمين، وذلك لما للوعظ من أهمية كبرى للجنس البشري بشكلٍ عام، وللمسلم بشكلٍ خاص.

وتكمن أهمية الوعظ والتذكير للإنسان بشكل عام في أن الإنسان بطبيعته كثير النسيان، وهذا النسيان نوعان:

النوع الأول: نسيان كلي للمعلومات، بحيث يصبح الإنسان لا يتذكر منها شيئًا، وهذا قليل بالنسبة للأمر الثاني، ومعالجة هذا تكون بالتذكير بها.

والنوع الثاني: نسيان مقتضى تلك المعلومات، بحيث يغفل ويسهو عما يترتب على تلك المعلومات، فلا يعود يقوم ببعض ما يجب عليه القيام به، ولا ينتهي عن الوقوع فيما لا يجوز له الوقوع فيه، أو ينسى ويغفل عن حقائق كبرى في حياته، لها أكبر الأثر في حياته، ومع ذلك ينساها، وينسى ما يترتب عليها، ويستمر في سيره في حياته غافلًا أو متغافلًا عنها، حتى إذا وصل إليها، أو أحاطت به، تذكر تلك الحقائق، ولكن بعد فوات الأوان في أحيان كثيرة، وعندها لا ينفع التذكر، ولا التذكير، وذلك كنسيان الإنسان لحقيقة الموت، وحقيقة رحيله عن هذه الدنيا، وحقيقة أنه

سيكبر ويهرم وسيضعف جسمه وعقله، وأنه قد يرد إلى أرذل العمر، وحقيقة أنه سيحاسب على كل ما عمل في هذه الحياة، وحقيقة أنه يحصى عليه كل صغير وكبير مما يفعله، وأن مستقره إما إلى جنة عرضها السموات والأرض، وإما إلى نار تلظى، وبئس المصير. ولذلك فإن الوعظ في حياة المسلمين خاصة ضرورة قصوى، فهو كالهواء والطعام والشراب لهم، أو أشد أهمية وضرورة.

ومن هنا كان لابد من الاهتمام الكبير والدقيق والواعي بضبط هذه الصبغة الحيوية عند من يريدون الوعظ في كلامهم، وذلك بمراعاة ما ورد في مجمل هذا الكتاب من قواعد، حتى يؤتي وعظهم ثماره اليانعة، ويستفيد منه المخاطبون أيما استفادة.

***

المستمع الناجح

بما أن اللغة (الكلام) لا تتحقق إلا بين طرفين: الأول: المرسل (المتكلم) والثاني: المستقبل (السامع) ولكي يكون المستمع مستمعا ناجحًا، مستفيدًا مما يسمعه، أو يستمع إليه، فإنه لا بد أن يراعي ذلك المستمع قواعد معينة ليتحقق له التواصل اللغوي الناجح، ومنها:

١- أن يحرص أولا على فهم مضمون الكلام بشكل جيد:

بحيث يكون مدركا لفحواه، دون أن تشغله التفاصيل عن المضمون، أو ينشغل بمحاولة إدراك المضمون عن إدراك الجزئيات المهمة في الكلام. وأكثر ما تدعو الحاجة إلى ذلك عند الاستماع إلى لغة أخرى مختلفة، أو إلى لهجة مختلفة، أو إلى لغة تخصص من التخصصات لا يفهمها بسهولة إلا المختصون في ذلك المجال، أو إذا كان الموضوع جديدًا، أو جديًا ومهمًا ودقيقًا، أو خطيرًا، أو شائكا، أو كان الأسلوب صعبًا، أو ملتويًا، أو حمال أوجه مختلفة، فعند ذلك تدعو الحاجة إلى ضرورة الحرص على محاولة فهم المضمون والفحوى للكلام الذي يوجه للسامع أو المستمع.

٢- الحذر من المقاطعة:

يجب على المستمع أن يحذر من مقاطعة المتحدث دون حق أشد الحذر، لأن المقاطعة بهذه الطريقة تفسد عملية التكلم، ففيها: إساءة للمتكلم، وقطع لتسلسل أفكاره، وبتر للفكرة، وتشويش على السامعين

في حال وجودهم، والتسبب في حصول سوء الفهم والإفهام، مما يضطر المتكلم لإعادة الحديث كاملًا، أو بعض أجزائه، كما أنه يساهم في إثارة أسئلة ليس لها داعٍ لولا المقاطعة، مما يتسبب في إضاعة مزيد من وقت المتكلم و المخاطبين، فضلًا عن تشتيت الفهم.

٢- ضبط الانتقال:

ينبغي على المخاطب الإصغاء للمتكلم، وأن يستمر في تلقي الحديث، وألا ينصرف عن ذلك بالانتقال من موضوع المتحدث إلى طلب موضوع آخر دون سبب مقنع، وذلك كأن يطيل المتحدث إطالة شديدة، أو لكون الموضوع قد عرف وفهم بشكل جيد، ونحو هذا، وذلك لأن هذا الانتقال له آثار سلبية كثيرة، منها:

- إظهار عدم الاحترام للمتحدث.
- الإساءة للنفس.

إضافة لما ذكر في النوع السابق.

ولكن إذا اضطر المخاطب لطلب الانتقال لموضوع آخر فليكن هذا الطلب بعد أن يفرغ المتحدث من موضوعه، إلا إذا أطال كثيرًا، أو ضاق وقت المستمع، فليطلب منه الاختصار، فإن أبى فلا بأس أن ينتقل المخاطب لموضوع آخر، وليكن ذلك بسلاسة وانسياب، وحسن تحوُّل وانتقال.

ومع هذا كله فينبغي للمستمع البارع أن يحذر من التوظيف السلبي للغة من قبل بعض المتمرسين على فنون الكلام، حيث إنه كثيرًا ما توظف اللغة للجدل العقيم بالباطل، لقصد إضاعة الحق، أو الوقت، أو تشتيت

الموضوع، أو إيذاء المخاطب، أو الانتصار للنفس، لا لقصد الوصول للحق والحقيقة والصواب، وبيان وجهة النظر، وتجلية جوهر القضية وملابساتها.

ولذلك فإنه ينبغي في هذه الحالة أو يجب قطع الحديث، وإنهاء الموقف الكلامي، لعدم الجدوى من ذلك الكلام، لانحرافه عن مساره الصحيح.

٤- ربما كان السكوت جوابًا :

من مهارات الكلام اللطيفة أن يتقن المخاطب مهارة السكوت، كما يتقن مهارة حسن الإنصات وجودة الكلام، ويعرف متى يستعمل كلا من ذلك، فعليه إذن أن يتقن مهارتين أساسيتين:

أ- **مهارة الكلام:** فيتقن متى يحسن أو يجب الكلام، فيتكلم في الوقت والمكان المناسبين، مع ملاحظة الأحوال الأخرى، حين يكون سكوته خللًا وسببًا في حصول مشكلة، أو فوات مصلحة، أو ضياع حقٍّ، أو زيادة شرٍ، أو نحو ذلك.

ب- **مهارة السكوت:** متى يحسن أو يجب السكوت؟ حيث ينبغي على المتحدث أن يضبط نفسه، فكما ينبغي له أن يعرف متى يتكلم، فينبغي عليه أن يعرف متى يكون السكوت كذلك، كملاحظة حالة اشتداد الغضب وتزايده، أو الخشية من زيادة الشر، أو وجود شخص جاهل أو أهوج أو أحمق، أو مجادل بالباطل، أو غير ذلك مما يدعو للكف عن الكلام.

فهذا كله من وظيفة المتلقي، وهو من أبرز عناصر حسن الاستماع، وذلك عدم الرد حين يكون السكوت هو الجواب الأمثل، أو هو الحكمة المناسبة.

إذا نطـق السـفيه فـلا تجبـه فخير من إجابته السـكوت

٥- المتحدث البارع هو المنصت البارع:

من أبرز مواصفات المستمع البارع حسن الإنصات، وهو في ذات الوقت من أبرز صفات المتحدث البارع، لأن الإنصات للطرف الآخر (المتكلِّم) يسهم في جعل المحادثة ناجحة، وذلك لما يترتب على الإصغاء من فوائد كبيرةٍ جدًا، منها:

١- شعور المتحدث بتقدير المنصت له، وهذا من أكبر مسببات حصول الرضى للمتحدث، مما ينتج عنه حصول الغرض من المحادثة، كحل مشكلة، أو القضاء على خصام، أو تحقيق طلب، أو إيصال ما يراد إيصاله بين المتحدث والسامع.

٢- حصول المنصت على الفهم الجيد لما يقال، لأن الفهم غير الدقيق أو الناقص يورث مشكلات كثيرة.

٣- اختصار وقت المحادثة، وذلك بالقضاء على أسباب التطويل، من نحو طلب إعادة الكلام طلبًا للفهم الجيد، واتساع الخلاف بقصور الفهم أو سوءه من السامع، لكون أحد الطرفين يتحدث بعيدًا عن جوهر الموضوع بسبب عدم التركيز فيما يقال بشكل جيد.

* * *

جوانب الخلل لدى السامع

تبدو جوانب الخلل والقصور لدى السامع أو المستمع في صور متعددة، منها:

١- الإجابة عن غير السؤال المطروح:

وذلك بناء على أن المجيب قد تحقق له ما يريد من الفهم مثلًا، ولكن هذا الصنيع يبقي السائل في دائرة عدم المعرفة، لكونه لم يجد جوابًا لسؤاله، فيكون قد وقع عليه الضرر.

ومثال ذلك: أب يعلم ابنه قيادة السيارة، وكان الابن بحاجة لتقديم المقعد حتى يجلس بشكل جيد، فسأله الأب: هل قدمت المقعد؟ فأجاب الابن: هذا أفضل لي. ولكن الأب لم يفهم ما هو الأفضل له! فأعاد عليه السؤال، فأعاد الابن الجواب. فحصل للأب إشكال لم يتضح له إلا بعد تكرار السؤال والتفكير في مراد الابن.

وكانت الطريقة الصحيحة:

الأب: هل قدمت المقعد؟

الابن: لا.

الأب: لماذا؟

الابن: لأن هذا أفضل لي.

٢- رداءة السماع لدى المخاطب:

من أبرز المشكلات الحيوية (الحياتية) الناتجة عن اللغة (الكلام) رداءة السماع لدى المخاطب، وذلك لأسباب كثيرة، منها:

أ- ضعف السمع الخفيف الذي ربما لا يشعر به من حول الشخص حتى من الأهل فضلًا عن غيرهم، ولذلك فإن الوالدين -مثلًا- قد يطلبان من الابن فعل شيء ثم لا يفعل، فيغضبان عليه لكونه في نظرهما قد عصاهما لعدم تنفيذ الأمر، بينما هو في حقيقة الأمر لم يسمع ما قيل له بشكل جيد، فلم ينفذ ما قيل له، وهنا يقع الظلم عليه.

وكذا الحال بالنسبة لضعاف السمع هؤلاء في حياتهم العامة، فكثيرًا ما يواجهون مشكلات كثيرة بسبب عدم السماع الجيد.

وأما إذا كان ضعف السمع شديدًا فإنه يكون مدركًا من الجميع.

ب- ضعف صوت المتكلم من أصل الخلقة، وهو لا يشعر أن المخاطبين لا يسمعونه جيدًا، أو أنه لا يعير ذلك اهتمامًا كافيًا، بحيث يحاول رفع صوته، أو يسعى لإيضاح كلامه، حتى يسمعه الآخرون بشكل جيد.

ج- تداخل الأصوات في كلام المتحدث بحيث لا تفهم بشكل واضح، وإنما لا يكاد يسمع منه في أكثر الأحيان إلا ضوضاء وضجيج دون وضوح صوت، وخاصة في مواضع الصخب والضجيج واختلاط الأصوات، وربما كان لا يعلم بمعاناة السامعين من عدم وضوح صوته.

د- أسباب خارجية تسبب الإزعاج، كأصوات المكبرات، والآلات، والزحام، والصدى، ونحو ذلك.

٣- إدخال عناصر الضعف في الكلام:

من أبرز وسائل إضعاف الكلام التي يدخلها بعض المتحدثين على كلامهم: إدخال وسائل التوكيد من دون داعٍ، وذلك ككثرة الحلف والقسم، واستشهاد الآخرين، واستحضار الشواهد والوقائع على كل فكرة، سواء أكانت جادة أم تافهة، كبيرة أم صغيرة، بمناسبة وبدون مناسبة.

فهذه الطريقة بلا شك تضعف الكلام كثيرًا، لأنها توحي بأن صاحبها غير واثق من نفسه، وأنه ينظر للآخرين بأنهم لا يثقون به، ولا يصدقونه إلا إذا أكد كلامه بهذه الأيمان والمؤكدات الأخرى، مما يجعل كلامه محل الشك والريب، وإذا فقدت الثقة في الكلام لم يعد له قيمة. إضافة إلى أن هذه الطريقة طريقة يتبعها غير الصادقين غالبًا، ليقينهم في دواخل أنفسهم أنهم كاذبون، فيؤكدون كلامهم بالحلف وإن لم يطلب منهم ذلك، مما يجعل أمرهم ينكشف بسرعة ووضوح.

وأما بالنسبة للحلف والأيمان في حدِّ ذاتها فليست مما يضعف الكلام مطلقًا، بل إنه قد يحتاج إليها في إثبات بعض الأمور، ولكن ليكن ذلك في أضيق الحدود، وبقدر الحاجة.

٤- عدم الرد:

من أبرز جوانب الخلل التي يقع فيها كثير من المستمعين، أو المخاطبين سواء أخوطبوا صوتيًا أم بالكتابة إليهم -وبخاصة بالوسائل الإلكترونية- عدم الرد على المتكلم صوتيًا، أو كتابيًا، وأكثر ما يحدث ذلك في رسائل الجوال، والبريد الإلكتروني.

وبيان هذا أن بعض المخاطبين إذا وجه لهم الكلام لا يردون على المتكلم، سواء أكان ذلك بالإجابة على سؤال ما موجه إليهم، من نحو: هل فهمت؟ هل عرفت؟ أنت معي؟ الأمر واضح؟ ماشي؟ ونحو هذه الأسئلة. أم بالتجاوب مع المتكلم في حديثه -دون أن يكون هناك أسئلة- نحو قول المستمع مجيبًا المتكلم: نعم، وهو كذلك، اطمئن، صحيح، هذا عجيب، غير معقول، عظيم عظيم، صدقت، أحسنت، ونحو هذه العبارات.

ولكن الذي يحدث أن أولئك المستمعين لا يردون على الأسئلة، ولا يظهرون التجاوب مع المتكلم بناءً على أنهم فاهمون، أو أن الأمر واضح، أو أنهم موافقون على ما قيل، أو بسبب عدم معرفتهم بأهمية الرد ودوره المحوري في إنجاح الموقف الكلامي، أو بسبب عدم المبالاة والبرود المذموم لدى بعض الأشخاص، إلى غير ذلك من الأسباب.

ومثل هذا تمامًا ما يحصل عند عدم الردِّ على رسائل الجوال، والبريد الإلكتروني.

فهذا كله من جوانب الخلل لدى السامع التي تضعف نجاح التواصل اللغوي.

ما يلزم المتكلم لتطوير لغته

لا بدَّ لكل أحد يرغب في تطوير لغته من أن يعمل على الحصول على كل ما يمكّنه من ذلك، حتى يصل إلى المستوى المطلوب، وذلك باتباع وسائل كثيرة، ومنها:

أولا: أن يشارك في المحافل المختلفة، في كل مجتمع بحسبه، وكل مستوى اجتماعي بحسبه.

وتكون المشاركة بواحدة أو أكثر من المساهمات الآتية:

- المداخلة.
- الأسئلة.
- التعليق.
- التصحيح.
- الإسهام بحديث ما.
- الحضور للاستماع والملاحظة والتسجيل والاستفادة من طرائق المتحدثين.

ونحو هذه المساهمات.

ومما ينبغي أن يعلم أن التركيب، والصياغة الجيدة، أو الممتازة والمؤثرة للغة الجيدة ترجع في جزءٍ كبير منها إلى دقة الإحساس المرهف للمتكلم أو للكاتب، وكذا الأديب والشاعر، وهذا الإحساس المرهف يتكون مع كثرة التدريب، والعناية والقراءة والاهتمام، ودقة الملاحظة، فمن أحب شيئًا أكثر من ذكره، ومن العناية والاهتمام به.

ثانيًا: المحاكاة لأساليب المبدعين والمجيدين!

من أبرز أسباب الارتقاء بمستوى الأداء الكلامي للمتكلم محاولة تقليد أساليب المبدعين والبارعين في مجال الكلام، سواء أكانوا متحدثين باللغة الأم (الفصحى)، أم باللهجات المحلية (العامية)، وذلك عن طريق كثرة الاستماع لهم، وكثرة القراءة لما يكتبون، والعمل الجاد على محاولة استنباط عناصر التميز في كلامهم، والأسباب التي منحت كلامهم التأثير لدي المتلقين منهم، فقد يكون ذلك راجعًا إلى:

- جودة اختيار الألفاظ.
- جودة اختيار العبارات.
- براعة استخدام الألفاظ التي تربط الجمل والعبارات بعضها ببعض.
- تدعيم الكلام بعناصر الجذب والتشويق، مثل: توجيه السؤال المثير للتفكير أو العجب أو التساؤل، أو إيراد القصص الممتعة المضحكة أو المثيرة أو العجيبة، أو ذكر الطرائف والغرائب، أو التحكم بالمؤثرات في الكلام، كنبرة الصوت، وحركات الجسد كالوجه والكتفين واليدين، وما إلى ذلك.

هذا كله بالإضافة إلى أهمية مراعاة ما ورد في هذا الكتاب من القواعد والأسس التي يستطيع من خلالها المتحدث أن يطور لغته، ويرتقي بها.

* * *

قضايا عامة

١- محركات الكلام (دوافعه، عوامل إنشائه):

هناك عدة دوافع تدفع المتكلم لإنشاء الكلام دفعًا، وتحثه حثًّا، وهذه الدوافع منها ما هو رسمي وظيفي نحو: التعليم، الإعلام، الخطابة الدينية والاجتماعية، وتأليف الكتب، وإلقاء الكلمات الترحيبية والتعريفية، ونحو ذلك، ولكن هذه الأنواع ليست هي المقصودة بالحديث هنا، وإنما المقصود بذلك الكلام الناتج بشكل عفوي نتيجة عوامل طبيعية تتصل بحياة الإنسان المعتادة، تلك الحياة اليومية والمستمرة طيلة حياته، فهذا النوع من الكلام له أسباب تدفع الإنسان لإنشائه بصورة عفوية مجردة عن الأمور النظامية والرسمية، من متطلبات حياته اليومية، التي تلحُّ عليه إلحاحًا شديدًا بأن يتكلم، ومن أهم تلك الدوافع:

- الحاجة
- الألم
- الفرح
- التعجب
- الخوف
- القلق
- الحب
- الظلم
- الشكر
- الاحتقان

إلى غير ذلك من الأسباب الكثيرة والمتنوعة.

ولذلك فإنه إذا حصل للإنسان شيء مما ذكر أو غيره فليتكلم، وليتحدث، وليعبر عما بداخله مع من يحب، ومع أصدقائه، ومع أعدائه

إن كان الموضوع خلافًا بينه وبينهم، ولا يكتم ما بداخله.

وانطلاقًا من هذا فإنه يجب التنبه للأمور الآتية:

الأول: يجب أن يُعلم أن الذين لا يعبرون عن حاجاتهم، ولا عما يشعرون به، ولا ما يدور في نفوسهم ورؤوسهم ودواخلهم، إما لعجز، وإما لحياء، وإما لجهل، وإما لتردد، وإما لمرض نفسي كالرهاب الاجتماعي ونحو ذلك، فإنهم سيصابون مع مرور الوقت باحتقان وضيق وألم نفسي شديد، وقد يشعرون بالغبن والحسرة على ما فاتهم وهم ينظرون، وهذا ينعكس بشكل سلبي جدًا على مجمل حياتهم النفسية والاجتماعية والصحية والسلوكية وغيرها.

والثاني: أن التعبير عن الشعور مقصد في حدِّ ذاته لدى الناس الأسوياء الطبيعيين -لما ذكرت في الأمر الأول-، ويضاف لهذا أنه تعبير عما حدث أو يحدث أو سيحدث، لأن الشيء المهم أو الذي يدعو للعجب أو التساؤل أو الاستغراب أو الدهشة أو نحو هذا قد يترتب على عدم الكلام عنه نتائج وخيمة، كحصول ضرر، أو فوات مصلحة، أو زيادة شر، أو تفاقم مشكلة، أو عدم تدارك أمر كان يمكن تداركه.

والثالث: أن بعض المشاعر يجب ضبطها، كمشاعر الفرح، وذلك لأن الفرح الشديد قد يؤدي بصاحبه إلى التلفظ بكلام سيء، كالكفر بالله ﷻ، أو جحود نعمه، أو يدفع الإنسان لأن يبوح ببعض أسراره هو، أو أسرار غيره مما هو مستأمن عليه، وذلك بسبب انشراح صدره من أثر الفرح، فيحصل ما لا تحمد عقباه، فالفرح يجعل الإنسان منبسط النفس،

سريع الجود بما لديه، مما يدعوه للسخاء بالمال أو بالكلام، أو تلبية طلب لديه، وانظر -مثلًا- إلى الذين يرتادون الصراف الآلي لسحب للنقود، أو للاطلاع على حساباتهم، فإذا بشر أحدهم بما يسره خرج متبسمًا وهو يحيي الواقفين في الدور، ويجود بالابتسامات، وإن كانت الأخرى خرج عابسًا غاضبًا لا ينبس ببنت شفة.

وكذلك فإن كبت الشعور بالألم والقهر والظلم والتهميش وغيرها من مشاعر الاحتقان، وعدم التعبير عن ذلك كله، فإنه قد يؤدي إلى أضرار كبيرة، كزيادة مرض، أو اشتداد خطورته، أو يؤدي ذلك لابتزاز الشخص، أو فوات مصلحة عليه، وأقل ذلك دوام الهم والغم والحزن، والشعور بالقهر والظلم والإلغاء والإقصاء إلى غير هذا من سلسة المشاعر السلبية المؤلمة.

وكذلك كبت مشاعر الغضب والغيض، فإن كبتها بعدم الحديث عنها مما يجعل الإنسان يعاني من صراع نفسي كبير، وهذا ما قد يدفعه للتصرف بشكل متهور تحكمه شهوة حبِّ الانتقام، وتفجره مشاعر الغلِّ والحنق، فيترتب على ذلك نتاج سيئة جدًا، وقد تكون تلك النتائج نتائج خطيرة تصل إلى حدِّ إزهاق الأرواح، وهذا ما قد يؤدي بدوره إلى إزهاق روح صاحب هذا التصرف إما في ثنايا الخصام، وإما بسبب القصاص منه.

ولكن يجب ألا يكون الحديث عن مشاعر الغضب والغيض - وغيرها من المشاعر الأخرى- إلا مع من يثق الإنسان بحكمتهم، وبرجاحة

عقولهم، وبخبرتهم الجيدة في الحياة، حتى لا يقع فريسة لجهل الجاهلين، وحمق المتهورين، وكيد المغرضين، وانتهاز المتربصين، الذين قد يزيدون من مشاعر الغضب ويلهبونها، أو يشيرون عليه بالتصرفات الطائشة الخاطئة، فيقع في شرٍ أعظم مما يحذر منه.

ومثل ذلك أيضًا كبت مشاعر الحب، أو ما هو أشد من الوَلَهِ والهيام والعشق، فإن عدم الحديث عنها مع من يثق الإنسان به يزيد من لهيبها، ويقوي من نارها التي يكتوي بها صاحبها، ويشدد وطأتها على المحبين والعاشقين، فيزداد صاحبها عذابًا فوق العذاب، وقد قالت العرب قديمًا: الحب عذاب، ومن الحب ما قتل...

ومما ينبغي التنبه إليه في هذا المجال -على وجه الخصوص- ما قد يحصل للشباب والشابات -خاصة- في السنِّ المبكرة من أعمارهم، سنِّ المراهقة وما قبلها وما بعدها من سهولة الوقوع فريسة سهلة لهذه المشاعر الخطيرة، مما يوقع الأبناء في براثن العشق الهيام، فيعانون الأمرين من وطأتها، ومن لظى لهيبها، مما قد يوقعهم في حبائل الابتزاز، فيبتزون غيرهم، أو يبتزهم غيرهم، فيتردون إلى مهاوي الرذيلة والفاحشة، والانحطاط والمجون،... إلخ، والأهل عنهم غافلون.

ولذلك يجب على الآباء -وكذا الإخوة والأخوات الكبار- ملاحظة المراهقين بشكل مستمر، وأن يتيقظوا إلى أعراض تلك الأدواء عند ظهورها، وبناء على ذلك فإن عليهم أن يتحدثوا مع أبنائهم وإخوانهم في هذه القضايا الشائكة بالطرق المناسبة، وفي الأوقات والأماكن الملائمة، وليشجعوا

أبناءهم وإخوانهم على الحديث معهم، وليجرئوهم على ذلك، وليكسروا حواجز الخجل والخوف بين الأبناء وآبائهم وأمهاتهم وإخوتهم، حتى تحصل الثقة والطمأنينة بين الطرفين، فيتحدث الأبناء بما يشعرون به، وعندها سيجدون التوجيه السليم القويم من الوالدين أو أحدهما أو من الإخوة، فينجو الجميع مما يحذرون، ويصلوا إلى النجاة وبر الأمان، لأن الجميع إن لم يفعلوا ذلك فغالبًا ما سيتجه أولئك الأبناء للحديث مع أقرانهم، وكثيرًا ما يكونون من السيئين، فيتسببون في إيصالهم إلى الهاوية، أو يكتمون ما لديهم من مشاعر، فيعيشون حياة بائسة، أو يتصرفون تصرفات قد تودي بهم إلى الهاوية.

٢- الغرض من الكلام:

الفرق بين هذا الموضع والذي قبله أن السابق مرتبط بالدوافع القوية التي تدفع الإنسان دفعًا، وتحثه حثًا، وقد تلجئه إلجاءًا للكلام.

وأما في هذا الموضع فالمقصود بالأغراض المجالات التي تكون مجال حديث المتكلم عادة بشكل طبعي، وليس بالضرورة أن يكون الكلام ناتجًا عن دوافع ملحة تدفع الإنسان للحديث عما بداخله، وإنما قد يكون ذلك موجودًا، وقد يكون غير موجود.

والأغراض التي من أجلها ينشىء المتكلم الكلام كثيرة، ولكن يمكن حصر أهم تلك الأغراض التي تبعث على الكلام فيما يأتي:

- الدفع
- أو الجذب
- التخويف
- أو الترغيب

- ▣ التحميس ▣ أو التهدئة
- ▣ الإقبال ▣ أو الصرف
- ▣ العتاب ▣ أو الشكر
- ▣ التعظيم والتهويل ▣ أو التخفيف والتهوين
- ▣ التحبيب ▣ أو التنفير
- ▣ الجمع ▣ أو التفريق
- ▣ الثواب ▣ أو العقاب
- ▣ الإثبات ▣ أو النفي

إلى غير ذلك.

وبناء على هذا فإنه ينبغي مراعاة تلك الصور المتقابلة حتى لا يضطرب الكلام، ويصطدم بعضه ببعض، ويهدم بعضه بعضًا، وينقض آخره أوله، من نحو: إذا كان المقام يتطلب التهويل والتخويف لكون شخص ما أو مجتمع ما وقع في خطأ جسيم في حقِّ ربه، أو نفسه، أو أسرته، أو مجتمعه، أو قصر في أمر ما كحق ربه أو نفسه أو مجتمعه أو أمته أو نحو ذلك، فهنا ينبغي استعمال التخويف والترهيب والتنفير من الخطأ، ولا يذكر أسلوب الوعد والرجاء والتسهيل والتخفيف والتهوين والتقليل من الشأن والخطورة ونحو ذلك، لأن هذا الكلام مناقض لحالة المخاطب، فلا يجدي نفعًا.

وفي مقابل هذا تمامًا، إذا كان شخص ما أو مجتمع ما حاملًا على

نفسه بالجد والقسوة أكثر من اللازم، أو لائمًا نفسه ومحاسبًا لها، قاسيًا على النفس بكثرة العتاب واللوم والتأنيب، فإنه ينبغي أن يذكر له الكلام الذي فيه الوعد، والأمل، والطمأنينة، والتبشير، والتخفيف من القلق والعتاب واللوم ويفتح له باب الأمل والرجاء.

وأما إذا كان الحال للفرد أو المجتمع متساوي الطرفين، أو فيه خلل يسير في أحد الطرفين إما بالإفراط وإما بالتفريط، فيذكر جانبا الكلام: الوعد والوعيد، والتهويل والتهوين، والعتاب والشكر، والثواب والعقاب... إلخ.

فمن الأول -مثلًا-: حال مَن يذكّر بضعف العرب والمسلمين، ويتحدث عن ضعفهم وتقصيرهم في أمر دينهم، وتفريطهم في اللِّحاق بركب الأمم القوية وركونهم إلى الدعة والكسل، وإعراضهم عن الأخذ بأسباب القوة جميعًا...، ثم يعقب كلامه بأن هذا الدين سينتصر، وأن الأحوال ستتغير إلى الأحسن، وأن هناك حالات شبيهة مر فيها المسلمون بضعف ثم قوة... إلخ.

فهذا النوع من الطرح يورث الضعف والوهن والكسل والاتكال لدى كثير من المسلمين المخاطبين المعاصرين المقصرين، وذلك اعتمادًا على الجزء الأخير من كلام المتحدث، والذي يكون قد هدم ما قصد تأسيسه في القسم الأول من الكلام، حيث وعدهم في النهاية بتغير الأحوال من عند الله تعالى، لأن هذا هو الأسهل بالنسبة لهم، مع إعفائهم مما يجب عليهم من البذل والعطاء والتضحية والفداء.

وهكذا الحال بالنسبة للإنسان المقصر في حقِّ الله تعالى، والطالب المهمل، والشخص العاطل، والفاشل، والمحبط، واليائس، والمتردد،... إلخ.

٣- الرمز:

تشتمل اللغة على عناصر متعددة يمكن أن تمنحها التأثير القوي إذا وُظفت بشكلٍ جيدٍ، كما أنها يمكن أن تهوي باللغة إذا لم يحسن توظيفها بالشكل المطلوب، ومن أبرز تلك العناصر: التوظيف الجيد لقضية الرمز في الكلام.

إن من أبرز ما يوضح الأثر البالغ للغة إيجابًا وسلبًا قضية الرمز، والمراد بالرمز هنا تلك الألفاظ أو العبارات التي تحمل دلالات معينة، تعتبر رمزًا لمضامين كبيرة، سواء أكانت دينية أم سياسية أم اقتصادية أم اجتماعية أم غير ذلك من المضامين ذات الثقل الكبير في مسيرة مجتمع ما أو أمة ما.

فمثلًا: لو سميت صحيفة أو مجلة أو مؤسسة أو مشروع ما باسم فيه لفظ يرمز إلى أمر من أمور الإسلام، فضلًا عن وصف ذلك الأمر بأنه إسلامي نحو: مجلة الدعوة، جريدة المسلمون، صحيفة النور،...، فإنه لا يتفاعل مع ذلك الأمر غالبًا إلا المتدينون، أو طوائف منهم، بينما كثير من الناس سوف يعزفون عن ذلك المشروع بسبب ما يوحي به ذلك اللفظ من كونه دينيًا، وأكثر الناس -وهم غير مصيبين- ينصرفون عن ما له علاقة بالدِّين: ﴿ وَمَآ أَكۡثَرُ ٱلنَّاسِ وَلَوۡ حَرَصۡتَ بِمُؤۡمِنِينَ ﴾ [يوسف:١٠٣].

ولكن تلك الرموز في الوقت نفسه تعمل عملًا إيجابيًا جبارًا في بعض المناسبات الدينية، كمناسبات الحج والعمرة مثلًا، وذلك إذا جُعلت تلك الألفاظ في أسماء شركات الحج والعمرة، وحملات التبرعات الخيرية، والمشاريع الإحسانية -مثلا- نحو: شركة الركن الخامس، شركة الطائفين، شركة ضيوف الرحمن...

ولذلك فإنه إذا أُسست شركة أو قناة إعلامية أيا كان نوعها أو فندقًا أو سوقًا أو أي نشاط ثقافي أو ترفيهي أو اقتصادي أو غير ذلك، وكان كل ذلك يحمل اسمًا إسلاميًا أو ما يرمز إلى توجه طيب، فإن هذا يجعله لا يقبل عليه غالبًا -بحسب الواقع المشاهد- إلا المتدينون أو بعضهم. ولا شك أن اللائمة في هذا الانصراف عن أمور الخير تقع على معطيات كثيرة أدت إلى هذا الوضع الخاطىء، ولذا يجب مراعاة ذلك وأخذه في الحسبان عند وضع أسماء المؤسسات والمشاريع ونحوها، سعيًا لتحقيق ما هو خير وأفضل.

وبناء على ذلك فإن هذه القضية تخضع لأمور كثيرة ينبغي مراعاتها، بحيث يكون الاسم المراد إطلاقه -سواء أكان إسلاميًا أم غير ذلك- جاذبًا للجمهور، لأنه قد يكون تضمين الاسم لفظا يرمز للإسلام بالجملة -مثلًا- أو لشيءٍ من تعاليمه سببًا في صدود بعض الناس عنه - جهلًا منهم- فإذا وضع اسم المؤسسة أو المنشأة اسما جذابًا لا يرمز مباشرة للدِّين، ثم وجد جمهور الناس المعرضين عن ما يحمل ذلك الرمز الإسلامي تعامل هذه المنشأة صادقًا رائعًا متقنًا أمينًا طيبًا راقيًا مبدعًا، شفافًا منجزًا أمينًا، ثم لمسوا لاحقًا بصورة مباشرة أو غير مباشرة أن هذه

المنشأة ذات توجه إسلامي، فإن هذا سيترك أبلغ الأثر في تقبل الناس تلك المنشأة بمنطلقاتها العقدية والفكرية.

والأمر ينطبق على أي شيء آخر يعامل بهذه الطريقة.

ومما يجدر التنبيه عليه أن مراعاة ما ذُكر ينبغي أن يكون بشكل مؤقت، ومرتبطًا بحال الناس في كل مجتمع أو مكان بحسبه، وفي كل عصر بحسبه، فإذا تحولت القناعات إلى الأفضل، وزادت نسبة الوعي لدى المسلمين خاصة، بحيث لم يعد الكثيرون ينفرون مما يحمل رمزًا إسلاميًا، فإنه في هذه الحالة يكون الصواب توظيف الرموز بما يجذب المخاطبين، وبما يوحي إليهم بالمعاني والظِلال الحسنة الإيجابية تجاه دينهم الإسلامي العظيم.

ومما حقق نجاحًا في هذا المجال: في ميدان العمل السياسي تسمية حزب العدالة والتنمية التركي، وهو ذو توجهات إسلامية، ومعلوم مدى النجاحات الكبيرة التي حققها في بلاده حتى صار قائدًا لبلاده اقتصاديًا ثم أخيرًا سياسيًا. ومثله حزب النهضة في تونس، حيث إنه يسير على خطى حزب العدالة والتنمية التركي، ومثل ذلك في القنوات الفضائية قنوات: المجد، ووصال، وصفا، والناس،...، وغيرها.

ومن قضايا الرمز المهمة كذلك قضية الرموز الكتابية، وهي العلامات التي وضعها الكتاب لبيان معاني الجمل والعبارات، فهي تقوم مقام التنغيم الصوتي الذي يصنعه المتكلم لبيان المعاني المختلفة، ومن أبرز هذه الرموز الكتابية:

النقطة (.) وعلامة الاستفهام (؟) وعلامة التنصيص («...») القوسان المزدوجان الصغيران، وعلامة التأثر (!) وإن كانت هذه العلامة أكثر ما تستعمل للتعجب.

فمما يبين أهمية هذه الرموز أننا إذا نظرنا إلى هذه الجملة المكتوبة - مثلا-: جاء محمد.

فإن القارىء لها لا يعرف ما المراد بها، هل هي خبر من الأخبار بمجيء محمد، أم أنها استفهام عن مجيئه، أم أن هذا تعجب من مجيئه.

ولكنها لو سمعت من المتكلم لعلم المخاطب من خلال طريقة تنغيم الصوت ما المراد بها، فالمتكلم قد يقولها بطريقة صوتية يعرف من خلالها أنه يخبر مجرد خبر بمجيء محمد، وقد يقولها بطريقة يفهم منها مباشرة أنه يسأل عن مجيء محمد، وقد يقولها بطريقة يعلم من خلالها أنه يتعجب من خلالها من مجيء محمد. بينما القاري لا يمكنه أبدًا أن يدرك من خلال الجملة المكتوبة فقط ما المراد بها؟ إلا إذا وضع في نهايتها علامة (رمز) المعنى المناسب. فإذا كانت الجملة هكذا:

جاء محمد. فهذا خبر عادي بمجيئه.

جاء محمد؟ فهذا سؤال عن مجيئه.

جاء محمد! فهذا تعجب من مجيئه غالبًا، وقد يكون المراد بيان الحالة الشعورية للكاتب، من فرح، أو دهشة، أو غضب، أو مفاجأة، أو غيرها، ولكن هذه المعاني تفهم من خلال سياق الكلام المكتوب.

وأما القوسان الصغيران المزدوجان فهما للدلالة على أن ما بينهما من كلام منقول بنصه تمامًا من قائله دون أدنى تغيير، ولذلك فإنه لا يصح إطلاقًا وضع كلام بينهما إلا إذا كان الكاتب متأكدًا تمامًا من صحة الكلام المنقول ودقته بشكل تام، حتى لا ينسب إلى الناس ما لم يقولوا، وألا يُحمِّل كلامهم ما لا يحتمل، وإلا فلا يستعمل هذا الرمز.

ولذلك فإنه من الضروري الاهتمام بقضية الرمز، وإعطائها حقها، سواءً أكان الرمز اللغوي بكلمة أو جملة، أم كانت الرموز رموزًا كتابية.

٤- اختلاف قراءة (فهم وتفسير) النص:

اختلاف قراءة النص -اختلاف النظرة في فهمه وتفسيره وتوجيهه و...- لها أثر في تغيير الحقائق، وتصويرها، وتوجيهها، أو ردها...، إلى غير ذلك، فمثلًا:

تقصير صلاة التراويح.

فقد تقرأ هذه القضية على أنها:

أ- أنه جمع للجماعة بمخالفة السنة.

ب- أنه أمر محمود، لأنه جمع للجماعة على الصلاة، لأن اتحاد الكلمة، وتمكين للناس من الصلاة بدلا من تركها كليا أو جزئيا، خير من تفرقهم، وتركهم للصلاة بعضها أو كلها.

٥- بناء النصوص:

النصوص التي يراد منها التكرار والاستمرار كالشعر والأناشيد الوطنية، والألحان التي ستلحن وتنتشر وتكرر على مسمع من الناس، والعبارات التي تحمل طابعًا معينًا، كالتي يراد لها أن تكون شاهدا لكلام بعض الرؤساء والزعماء، لتبين نظراتهم في الحياة، ورسالتهم لشعوبهم، ومناهجهم في أدائهم و...، إذا لم تصغ بإحكام ودقة وتأنٍ، ومن قبل مبدعين أو متخصصين بارعين، أو بمشورتهم فإنها سرعان ما تموت، وتذهب قيمتها وروعتها بسبب تكريرها وترديدها.

وأما النصوص العظيمة التي نتجت عن موهبة وإبداع وإتقان، ووجدت جهدًا وعناية في إنتاجها فإنها تبقى وتستمر، ولا تمل ولا تفنى ولا تزول، وذلك كروائع الشعر والنثر في القديم والحديث.

ولذلك فإن خصائص العظمة والإبداع والروعة والجمال، التي يأمل أن يرتقي إلى قريب من مستواها المبدعون والفصحاء والبلغاء، نجدها ماثلة للعيان في كلام رب العالمين -سبحانه وتعالى-، القرآن الكريم، فإنه محتفظ بقوته وروعته وسموه وجماله وحسنه وجدته وحيويته، برغم مرور الزمن، وبرغم كثرة تكريره وترديده من المسلمين في كل عصر، وفي كل مكان، وكذلك حديث رسول الله ﷺ، الذي هو في المقام الأعلى في الصياغة من كلام البشر، فروعته وعظمته تجعله يتميز تميزًا جليًا لكل سامع أو قارىء للحديث الشريف، وقريب من هذا الشعر الذي أبدعه فحول الشعراء في كل عصر، وفي الحكم والأمثال التي

صدرت عن البلغاء والفصحاء، وكذا القصص والروايات التي حفظتها ذاكرة البشرية.

٦- تبخر الكلام:

إن الكلام قد يذهب ويتلاشى أثره مع مرور الزمن، فتذهب ألفاظه ومعانيه، وذلك هو الكلام الباطل والخاطىء والفاسد، والأطروحات والأفكار والمناهج الباطلة الضالة، التي تحارب الدين الحق، والأخلاق الفاضلة، والعادات الحسنة، والعقل السليم، فإنها ستزول وتتبخر وإن علا شأنها وارتفع في بادىء الأمر، وملأت السمع والبصر، وشغلت الناس.

وأما الحق والصواب والصدق فيبقى وإن تأخر ظهوره، وإن طال الزمن وامتد، وسيظهر ويعلو وإن سبقه الباطل وارتفع عاليًا، وذلك لأن الباطل كالدخان ينتشر سريعًا، ويرتفع عاليًا، ويراه أكثر الناس، ويشمون رائحته العفنة، ثم يتلاشى ويضمحل وينتهي ولا يبقى له أثر. وأما الحق فإنه يسير ببطء، ولكن بقوة وثبات واستمرار، ثم يظهر ويعلو حتى لا يعلو شيء عليه.

ولذلك يجب على أصحاب الحق أن لا يغضبوا ولا ييأسوا ولا يحزنوا ولا يستسلموا لبهرجة الباطل وعلوه وانتشاره، وليوقنوا أن الباطل زائل لا محالة! كما يحسن بأهل الباطل أن يعلموا ويتيقنوا ذلك حتى يعدلوا عن باطلهم.

٧- قوائم ببعض الألفاظ والعبارات:

أ- الألفاظ الأكثر خطورة:

وهي ألفاظ وعبارات -أيضًا- لها أثرٌ كبيرٌ في مسيرة الحياة الإنسانية، وذلك بحسب توظيفها، فإذا وظفت هذه الكلمات والعبارات توظيفًا معينًا أثرت مضامينها بشكل كبير سلبًا أو إيجابًا على المتلقين، ومن أبرز هذه الألفاظ:

المال، الجنس والألفاظ المتعلقة به، الحب، الجمال، الحسن، المتعة، اللذة، الثروة، الجاه، السلطة، الثراء، الشهرة، المستقبل، الرقي، التطور، التنوير، النخبة، المعاصرة، التقدم، التقدمية، الرجعية، الظلامية، الأصولية، الإرهاب، الحقوق، حقوق الإنسان، المساواة، التمييز، العالم الأول، العالم الثالث، الإصلاح، التنمية، الوطن، المواطنة، الوطنية، الوطن للجميع، الحرية، الوصاية، القمع، الحجب، الإقصاء، الانفتاح، الانغلاق، الخطاب الديني، الخطاب المدني، التشدد، التزمت، التيسير، مواكبة العصر، مسايرة الواقع، الإنسانية، التعايش، الكراهية، تغذية الكراهية، السلام، العولمة، الإعلام الجديد، زوال الحدود الجغرافية، أطياف المجتمع، الخلايا النائمة، الإسلامي، الإسلامية، الحداثة، الليبرالية، الطائفية، الفئوية، الماضي، الحاضر، اختلاف قراءة النصوص...

فهذه الألفاظ الخطيرة الشأن -وغيرها كثير- كثيرًا ما وُظِّفت توظيفًا معينًا، حيث إنه قد أسست على مضامينها مشاريع معينة، سياسية واقتصادية واجتماعية، وأفكار وأطروحات متعددة، وأعمال لغوية أدبية -

شعر أو قصة أو رواية أو مؤلفات- أو مواد إعلامية، برامج، وأفلام، ومقاطع فيديو، ودعايات، ومؤسسات مختلفة، وجمعيات متعددة... وقد فعلت هذه الألفاظ فعلها، فأثرت تأثيرًا سلبيًا كبيرًا، حيث كان أثرها بالغ السوء على دين المسلم -بل وغير المسلم- وأخلاقه ومبادئه الحسنة، كما أثرت سلبًا على كثير من القناعات والثوابت والاتجاهات والمنطلقات والعادات الحسنة الشريفة لكثير من الناس، وأحلت محلها أفكارًا ونظرات وتفسيرات ورؤى وسلوكًا قبيحة، تعتمد المادة هدفًا، والشهوات محركًا، والأنانية والشح منهجًا، والسقوط الفكري والعقدي والخلقي مآلًا، والاقتراب من أوضاع الوحوش والبهائم تطبيقًا وتنفيذًا.

ولكن تلك الألفاظ والعبارات تؤدي وظيفة معاكسة لكل ما تقدم، وذلك إذا وظفت توظيفًا إيجابيًا من خلال قنوات اتصال معينة، وبشكل صحيح وراقٍ، وبطرق مدروسة ومنهجية، وفي الأوقات والأماكن المناسبة، فإذا تحقق ذلك فإنها ستثمر ثمارا ممتازة النتائج، عظيمة الغايات، مضمونة الفاعلية الإيجابية، بل إن هذا التوظيف الإيجابي أصبح شيئًا مطلوبًا، وحاجة لازمة من حاجات هذا العصر الذي يموج بتقلبات ومستجدات متسارعة، وتحديات كبيرة جدًا لعقيدة المسلم وأخلاقه وعاداته الحسنة، بل وللبشرية جمعاء، مما يتطلب التعامل مع تلك التقلبات والتحولات وفق أسس سليمة مدروسة ومضبوطة، وواعية وناضجة.

ب- قائمة الألفاظ والعبارات المؤثرة:

الكلمات والعبارات بحسب تأثيرها في المخاطبين أصناف متعددة،

وهي بحاجة إلى تصنيفها في قواميس خاصة، بحيث يسلك في كل حقل الألفاظ والعبارات ذات التأثير القوي من حيث الجملة في مجال من المجالات -وإلا فكما أشير بعد قليل- فالكلمات والعبارات تتفاوت مدلولاتها من تركيب لآخر بحسب نوع السياق الذي وردت فيه.

ونظرًا لاتساع الحديث عن هذه الحقول الدلالية لتلك الألفاظ فسوف أقتصر على نوعين فقط، وذلك بقصد إعطاء فكرة موجزة عن هذه القضية المهمة من قضايا اللغة، وهذان النوعان:

١- الكلمات التي تثير العاطفة:

وهي ألفاظ كثيرة، ومنها:

الكلمة	الكلمة	الكلمة	الكلمة
حب، محبة	عطر	إخلاص، مخلص	انكسار، منكسر
ظل، ظِلال	معطر	كَنَف	مخبت، إخبات
ظل وارف	تعطير	تذكر، ذكرى، ذكريات	حزن
أفياء	خشوع	جمال، جميل	بكاء
أنداء	تأمل	جنة، نعيم، خلود	دمع، دموع
خمائل، بهجة	أفق، آفاق	إحساس، أحاسيس	شجون
حسن، محاسن	رائع، روعة	مودة، عطف	إحساس، أحاسيس
وفاء، وفي	بستان، بساتين	رحمة، شفقه	رضى، رضوان
قلب، فؤاد، روح	شعور، مشاعر		بشارة، بشرى

٢- الكلمات التي تخاطب العقل:

وهي ألفاظ كثيرة، ومنها:

الكلمة	الكلمة	الكلمة	الكلمة
فكر، تفكر	بلا شك	شرط، شروط	خلاصة،
عقل	واجب، يجب	دليل، أدلة	تلخيص
موازنة	لزم، لازم،	برهان، براهين	لا بد
مقارنة	إلزام	صح، صحيح	لا مفر
قطعا	بشكل عام	خطأ	أيضا
حتما	ينقسم، تقسيم،	قاعدة	جمع، طرح،
طلب	قسمان، أقسام	شد، تشديد	ضرب، قسمة
إحضار،	ذَكَرَ، يذكر	ممنوع	عدد، تعداد
حضور	حكم، أحكام	لا غير	إحصاء
وضع	فقط، فحسب		

ومع هذا فإنه ينبغي أن يعلم أن كثيرًا من الكلمات ترتبط وظيفتها في الكلام بنوع سياق الكلام الذي وردت فيه، ففي الكلمات ما يؤدي وظيفتين مختلفين، إما خطاب العقل، وإما إثارة المشاعر والعواطف، وذلك بناء على الأسلوب الذي وردت فيه، والمقام الذي قيلت فيه.

ولكن المقصود هنا إيراد قائمة بعدد من الكلمات أو الجمل والعبارات التي تعبر بشكل عام عن العاطفة أو العقل.

ج- الألفاظ التي يحبها الإنسان والتي ينفر منها الإنسان:

١- الألفاظ التي يحبها:

الألفاظ التي يحب الإنسان -بطبيعته البشرية- أن تقال له، ويستمتع بسماعها: المدح، الشكر، اللين، القصص، الكلمة الطيبة، دعائه باسمه، أو كنيته الحسنة، أو لقبه الحسن، عدم نسيان اسمه، التشجيع، ألفاظ التقدير للجهد، الثناء على صفاته الخَلْقية، والخُلُقية الحسنة، الألفاظ والعبارات التي تدل على احترام شخصيته، الاعتذار له، الاستماع لحديثه، إعطائه فرصة للحديث، الدعاء له...، وبالجملة فهو يحب الألفاظ التي تدل على إدراك وجوده، والشعور بذاته وبمصابه، والسؤال عن حاله، ومشاركته في أفراحه وأتراحه، ومواساته في مصيبته، وتهنئته،... إلخ.

٢- الألفاظ التي ينفر منها:

الإنسان بطبعه لا يحب سماع ألفاظ معينة، وينفر منها، ومن ذلك: ألفاظ العتاب، واللوم، والنقد، والسخرية، والازدراء، والاحتقار، والتنقص، والإقصاء، والتجاهل للجهود، والتشهير بالخطأ، والمواجهة بالأخطاء، وندائه باسمه غير الحسن، أو المجرد عن اللقب الحسن، أو الكنية الحسنة، وعدم إطلاق لقبه الوظيفي أو الاجتماعي عليه، ونسيان اسمه، ومقاطعة حديثه، والسب، والشتم، والقدح، والقذف، والإهانة، والاستفزاز... إلخ.

ولهذا كان حتمًا على من يريد نجاحًا للغته في التواصل مع الآخرين أن يراعي هذا كله، فيطعّم كلامه بما يحتاج إليه من الألفاظ التي يحبها

الإنسان، وليكن ذلك بقدر الحاجة، دون إفراط أو تفريط، وألا يكون كلامه جافا متصحرًا خاليًا من أي لفظ لطيف يحبه المخاطب.

كما أنه يحسن بالمتكلم إذا أراد أن يوجه شيئًا من الألفاظ التي لا يحبها المخاطب -عند الحاجة- أن يكون حكيمًا في استعمال تلك الألفاظ، وليكن ذلك بوعي، وروية، وأسلوب مناسب، يتم فيه تحري الوقت، والمكان، والملابسات الأخرى، حتى لا يتسبب ذلك في نفور المخاطب، مما يؤدي إلى فشل المتكلم في إيصال ما يريد للمخاطب، بل ليكن ذلك بطريقة تجعل المخاطب يستجيب لما يطرح المتكلم من أمور لا يحبها المخاطب أصلًا.

* * *

مـلاحــق

١- تقويم اللغة:

من وسائل تقويم لغة المتحدث، أو لجزء من نتاجه اللغوي أن يعمل فهارس إحصائية لفترة معينة، أو لقدر معين من الكلام.

فتعمل فهارس يعرف بها -وهو الأهم- أسباب رداءة الأسلوب والنفور من صاحبه، أو عدم فاعليته، أو عدم رضا صاحبه، أو عدم رضا الناس من حوله، أو غير ذلك من السلبيات.

ولإجراء ذلك يقترح عمل فهارس إحصائية تحليلية (لمدة معينة، أو لكمية محددة من النتاج اللغوي)، ثم تفحص لاختبار مدى وجود العناصر الآتية أو انتفائها، ومعرفة مدى ضبطها، ونسبتها، وتوازنها،...، إلى غير ذلك من العناصر التي تبين جوانب الخلل من حيث النقص، أو الزيادة، أو الاستيفاء أو عدمه، والقوه، والضعف،... إلخ.

ولتحقيق ذلك فإنه ينصح بأن يعمل المتكلم نماذج لتحليل قدر معين من الكلام على مدى ساعة، أو ساعات، أو يوم، أو أيام، أو أكثر من ذلك، وينظر من خلال تحليله كم نسبة ورود العناصر المختلفة في ذلك القدر من الكلام، فيتم فحص ما يأتي واختباره:

" كم نسبة ذكر الله تعالى؟

" كم نسبة الجد؟

- كم نسبة الهزل؟
- كم نسبة العنف؟
- كم نسبة العاطفة؟
- كم نسبة العقل؟
- ما مقدار التوازن بين المتقابلات؟
- كم نسبة السهولة؟
- كم نسبة الصعوبة؟
- كم نسبة الوضوح؟
- كم نسبة التعقيد؟
- كم نسبة التكرار؟
- كم نسبة الجودة؟
- كم نسبة الضعف؟
- كم نسبة الاستدلال والبراهين؟
- ما مدى مناسبة الكلام للموقف؟
- ما نسبة ألفاظ العتاب واللوم وأساليب ذلك؟
- ما نسبة ألفاظ السؤال والطلب للآخرين والإجابات ومدى دقتها؟
- ما نسبة ألفاظ النقد وعباراته؟

- ما نسبة المدح، والشكر، والثناء والإطراء؟
- ما مدى إجادة التعليق؟
- ما نسبة التشجيع؟
- ما مدى إجادة استعمال حركات الجسد: الوجه، والكتفين، واليدين...؟
- ما نسبة حجم الصوت رفعا وانخفاضا وتوسطا؟
- ما نوع الصوت؟ صوت يشعر بالفرح، أو بالحزن، أو بالغضب، أو التفاؤل، أو الخشوع، أو الحماس، أو الخمول، أو النوم، أو غير ذلك.

٢- مراعاة أثر الصبغة والظلال في قبول الكلام أو رده:

الأثر الذي تتركه الكلمات والجمل في نفس السامع ليس مقتصرًا على معاني تلك الألفاظ والجمل والعبارات فحسب، بل إن هناك أمورًا أخرى تتمثل في الظلال التي توحي بها تلك الكلمات والجمل إضافة لمعانيها الأصلية، فبعض الكلمات بمجرد النطق بها ينبعث في نفس المخاطب معاني ومفاهيم وانطباعات متعددة، وهذه تسمى الظلال التي يثيرها اللفظ أو العبارة، ومن هذه الظلال ما يكون عامًا يشترك فيه جمهور المخاطبين المعينين، وهذا الذي ينبغي أن ينال اهتمام المتكلم، ومنها ما يكون خاصًا ببعض الأفراد، بحيث يتعلق بثقافاتهم ورؤيتهم، ونوع المواقف المؤثرة التي تعرضوا لها في حياتهم، وهذا لا يمكن ضبطه.

فإذا أراد شخص -مثلًا- أن ينصح مدخنًا بترك التدخين، فإن ذلك يمكن أن يكون بعدة عبارات، ولكل عبارة معنى وصبغة وظلال ومجال لاستعمالها، فينبغي مراعاة هذا كله حتى يحصل التأثير في المخاطب، فلعله يقلع عن التدخين، فمن هذه العبارات على سبيل المثال:

١- التدخين حرام.

٢- دعه لله.

٣- صحتك أهم.

٤- التدخين كله أضرار.

٥- أنت تتلف مالك.

ويمكن تحليل صبغات العبارات السابقة وظلالها علي النحو الآتي:

العبارة	صبغتها وظلالها
التدخين حرام	دينية، وتتضمن نهيًا مع التخويف.
دعه لله	دينية، وفيها شيء من اللطف والجذب للقلب.
صحتك أهم	صالحة لتكون صحية، أو أخوية، أو عادية. أو دينية بلطف بعيد.
التدخين كله أضرار	صحية، مع التخويف بمواجهته بالحقيقة المُرة.
أنت تتلف مالك	اقتصادية، مع مخاطبة العقل.

ملاحظات:

هذا من التنويع في الأساليب، وهذا التصنيف مهم ومفيد، ولكن هذا ليس جامعًا مانعًا، فكل إنسان له ما يناسبه من الأسلوب، وكل حالة لها ما يلائمها، ومع هذا كله يبقى وصف الرسول ﷺ للكلمة هو الأبلغ والأدق والأشمل، وذلك لأنه وحيٌ من الله تعالى، حيث قال: «**والكلمة الطيبة صدقة**»[1]. فوصف الكلمة بالطيبة وصف لا يمكن أن يقوم مقامها لفظ آخر، فوصفها بالطيبة يشمل هذه التقسيمات وغيرها.

٣- تدريب:

يحسن بالمتكلم الراغب في تطوير لغته أن يعمل على التدريب على الكلمات والعبارات الصعبة، وذلك لأجل تحصيل الدربة والتمرن على طلاقة اللسان بالحديث، أو للتدريب على نطق حروف معينة يصعب نطقها لدى بعض الناس، كحرف الراء مثلًا.

وأهم ما يتم به تدريب الإنسان على النطق السليم بسرعة وطلاقة ما يأتي:

١- قراءة كتاب الله سبحانه وتعالى -القرآن الكريم- فقد ثبت من خلال التجارب التي لا تحصى عددًا أنه أفضل وسيلة لتحصيل الطلاقة في الحديث، والمتقنون لقراءته هم أفضل الناس نطقا للحروف من مخارجها الصحيحة، وبصفاتها الدقيقة، وتبعًا لذلك فنطقهم للكلمات يكون صحيحًا فصيحًا رائعًا.

(١) أخرجه أحمد رقم (٨٠٩٦) من حديث أبي هريرة رضي الله عنه.

٢- اختيار كلمات فيها حروف متقاربة المخارج، وتكرارها بكثرة للتدريب فقط، مع ملاحظة استبعاد هذا النوع من الكلمات في الحديث العادي والرسمي، لأجل تلافي الوقوع في ما يضعف الكلام، وذلك مثل هذه الكلمات: ستحدد، ستتحدد، ستتواصل، ستتدارك، ستتسبب...

٣- اختيار عبارات فيها حروف متقاربة للتدريب على نطق الحروف الصعبة مثل الراء، أو كلمات صعبة بسبب تماثل الحروف، أو تقارب مخارجها، نحو هذه الكلمات:

- قَرّرَ رُوْرُو أنْ يُرَفرِفَ مع لرَلَر ووَرْور[1].
- بُوْجِي البِيْجُو في بُوجِي الجَيْب، وبُوجِي الجَيْب في بُوجِي البِيْجو[2].
- خشبة الحبس خمس خشبات وخشبة.

فإن تكرير هذه العبارات الصعبة وأمثالها كثيرا يمنح الإنسان قدرة كبيرة على الانطلاق في الحديث ببراعة وفصاحة كبيرة.

* * *

---

(١) هذه الكلمات لا معنى لها، وإنما تم تركيبها للتدريب على نطقها فقط.

(٢) البوجي: شمعة الاحتراق التي تحرق البنزين في محرك السيارة. والبيجو: السيارة الفرنسية المعروفة. والجيب: السيارة المعروفة.

فهرس الكتاب

الموضوع الصفحة

* * *

» هذا الكتاب :

- ✓ يبين الأهمية القصوى التي لا يعرفها أكثر الناس للغة في مجريات حياتنا الآنية والمستقبلية .
- ✓ يوضح الطاقات الكبيرة للغة , والتي يمكن توظيفها للارتقاء بمستوى حياتنا بشكل عام بطريقة سهلة ميسورة .
- ✓ يجلي الأثر البالغ لفاعلية اللغة في حياتنا , سواء أكان ذلك أثرا إيجابيا أم سلبيا .
- ✓ يكشف عن الحاجة الماسة لارتقاء الإنسان بمستواه اللغوي .
- ✓ يضم أبرز قواعد النجاح اللغوي التي تسهم في تحقيق النجاح في مجمل حياة الإنسان بدون مشقة .
- ✓ يجلي أبرز سمات الأسلوب الناجح .
- ✓ يبين أهم الصبغات التي تصطبغ بها أساليب مستعملي اللغة .
- ✓ وغير هذا كثير وكثير , مما يجلي قوة سلطة اللغة على مجريات حياتنا , مما يدفعنا بشكل ضروري لأن نسعى للارتقاء بمستوانا اللغوي , وللتخلص من المستويات السلبية التي تعيق نجاح مسيرتنا في الحياة على المدى القريب والبعيد .

سلطان اللغة





